

NANNY KIDS
CREACION DE UNA EMPRESA VIRTUAL
DE CUIDADO DE NIÑOS A DOMICILIO

LEYDIS LAURA SAENZ CALVO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
CARTAGENA DE INDIAS

2018

NANNY KIDS
CREACION DE UNA EMPRESA VIRTUAL
DE CUIDADO DE NIÑOS A DOMICILIO

LEYDIS LAURA SAENZ CALVO

Creación de empresa grado para optar al título de
Tecnología en gestión turística

MANUEL PERALTA

MBA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION TURISTICA
CARTAGENA
2018

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Cartagena de Indias, D. T. y C., 02/ de Octubre del 2018

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto, a mi amado esposo quien me motivo y apoyo constantemente, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento, a mi familia que me brindo acompañamiento y confianza, a mi hija que es el motor de mi vida para alcanzar mis ideales de superación.

Agradecimiento a la fundación universitaria los libertadores y todo el cuerpo de docentes que creyeron en mí y con lecciones y experiencias influyeron en mi vida para formarme como una profesional integral.

Infinitas gracias al profesor Manuel Peralta por brindarme su apoyo e información necesaria para el desarrollo de este proyecto.

Leydis L. Sáenz Calv

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	13
2	RESUMEN EJECUTIVO	15
3	OBJETIVOS	17
3.1	OBJETIVO GENERAL.....	17
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4	MARCO REFERENCIAL	18
4.1	MARCO TEÓRICO.....	18
4.2	ANTECEDENTES REFERENCIALES.....	18
5	NATURALEZA DEL PROYECTO.....	24
5.1	Nombre del proyecto	24
5.2	Tipo de empresa.....	24
5.3	Tamaño y ubicación de la empresa.....	24
5.4	Misión	25
5.5	Visión.....	25
5.6	Valores	25
6	ESTUDIO DE MERCADEO	26
6.1	INVESTIGACIÓN DE MERCADO	26
6.1.1	Análisis del sector.....	26
6.2	ANALISIS DEL MERCADO	48
6.2.1	Segmentación del mercado.....	49
6.2.2	Análisis de la competencia	49

6.2.3 Encuesta	52
6.3 ESTRATEGIA DE MERCADEO	59
6.3.1 Concepto de producto o servicio	59
6.3.2 Estrategia de servicio, precio, comunicación y distribución.....	59
6.4 PROYECCIÓN DE VENTAS	68
7 ANALISIS TECNICO	69
7.1 EL SERVICIO	69
7.1.1 Ficha técnica	69
7.1.2 Características de innovación	72
7.1.3 Descripción del proceso por servicios	73
7.1.4 Necesidades y requerimientos	76
7.1.5 Presupuesto operacional	78
7.1.6 Proveedores	78
8 ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL.....	84
8.1 ORGANIZACIONAL	84
8.1.1 Concepto del negocio.....	84
8.1.2 Objetivos de la empresa.....	84
8.1.2.1 Objetivo general	84
8.1.2.2 Objetivos específicos	84
8.1.3 Grupo emprendedor	85
8.1.4 Estructura organizacional	85
8.1.5 Reclutamiento y selección.....	86
8.1.6 Manual de funciones	87
8.1.7 Análisis DOFA	94

8.1.7.1 Matriz DOFA	96
8.1.7.2 Conclusiones DOFA.....	97
8.1.7.3 Estrategias	98
8.2 ESTUDIO LEGAL	100
8.2.1 Constitución Empresa y Aspectos Legales	100
8.2.2 Requisitos y beneficios tributarios	106
9 ESTUDIO FINANCIERO	112
9.1 PRINCIPALES SUPUESTOS.....	112
9.1.1 Plan de inversión y sistema de financiamiento	112
9.1.1.1 Plan de inversión.....	113
9.1.1.2 Sistema de financiamiento	114
9.1.2 Ingreso, proyección de ventas.....	116
9.1.3 Compra de materia prima e insumos.....	118
9.1.4 Gastos administrativos por nomina	119
9.1.5 Gastos fijos y suministros	120
9.2 EVALUACIÓN DEL PROYECTO	122
9.2.1 Presentación estado de resultados (P&G)	122
9.2.2 Flujo de efectivo o caja.....	122
9.2.3 TIR, VPN. Punto de equilibrio, relación costo/beneficio y recuperación de la inversión	123
9.2.4 Otros Indicadores Financieros Rentabilidad del patrimonio	126
9.2.5 Análisis de riesgo financiero.....	126
9.2.6 Balance general proyectado.....	128
10 IMPACTO DEL PROYECTO	129

10.1	Impacto económico	129
10.2	Impacto social.....	129
10.3	Impacto ambiental	130
11	CONCLUSIONES.....	132
12	BIBLIOGRAFIA.....	134
13	ANEXOS	137

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia internacionales origen -destino.....	32
Tabla 2 Frecuencias nacionales - Origen-destino.....	32
Tabla 3 Tipos de actividades económicas del sector de los jardines en Cartagena	50
Tabla 4 Análisis frecuencia de demanda de los huéspedes	56
Tabla 5 Análisis precio costo/ beneficio	58
Tabla 6 Tarifas del servicio	63
Tabla 7 . Proyecciones de ingreso.....	64
Tabla 8 Proyección de ventas.....	68
Tabla 9 Fichas técnicas por servicios	70
Tabla 10 Necesidades y requerimiento.....	76
Tabla 11 (continuación)	77
Tabla 12 . Presupuesto operacional	78
Tabla 13 Lista de proveedores.....	79
Tabla 14 Inversión preoperativa.....	113
Tabla 15 Adecuaciones	114
Tabla 16 Inversión inicial	114
17 Inversión inicial	114
Tabla 18 Sistema de financiamiento	115
Tabla 19 Sistema de financiamiento	115
Tabla 20 Amortización de diferidos.....	116

Tabla 21 Ingresos proyectados a 5 años	117
Tabla 22 Materia prima e insumos.....	118
Tabla 23 Proyección de nomina.....	119
Tabla 24 . Gastos operacionales	120
Tabla 25 . Proyección de gastos operacionales a 5 años.....	121
Tabla 26 . Proyección de gastos operacionales a 5 años.....	121
Tabla 27 Gastos financieros	121
Tabla 28 . Gastos financieros	122
Tabla 29 Flujo de caja.....	123
Tabla 30 Indicadores de rentabilidad	125
Tabla 31 Punto de equilibrio	125
Tabla 32 Indicadores de rentabilidad	126
Tabla 33 Indicadores de riesgo financiero	126
Tabla 34 Indicadores de riesgo financiero	128

LISTA DE GRAFICOS

Grafico 1 PIB de Bolívar por sectores económicos.....	30
Grafico 2 Visitantes que llegaron al aeropuerto Rafel Nuñez, por nacionalidad, 2017.	30
Grafico 3 Visitantes que llegaron al aeropuerto Rafael Núñez según tipo de vuelo 2017	31
Grafico 4 Cartagena. Recaladas de cruceros por temporada	33
Grafico 5 Cruceristas llegados a Cartagena por temporada.	33
Grafico 6 ¿Presta servicio de niñera dentro en su portafolio de servicio?	54
Grafico 7 ¿Conoce alguna agencia de Servicio a domicilio de cuidado de niños/as en este Cartagena?	54
Grafico 8 ¿En caso de ofrecer el servicio de niñera, ¿Qué personas desarrollan el servicio?	55
Grafico 9 ¿Cada cuánto usted requiere servicio de cuidado de niños por demanda de un huésped?	56
Grafico 10 ¿Cuál de estos beneficios es el más importante para la prestación del servicio de cuidado de niños?	57
Grafico 11 Además del cuidado de niños, ¿qué otros servicios le gustaría recibir?	57
Grafico 12 Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de niñera (costo /Hora)?	58

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Clasificación del sector servicios	27
Figura 2 Contenido del marketing mix	60
Figura 3 Organigrama de Nanny Kids.....	86
Figura 4 Proceso de selección.....	86

1 INTRODUCCIÓN

Cada día son más los padres que necesitan dejar sus hijos al cuidado de otras personas para llevar a cabo actividades cotidianas como el trabajo o bien sea la recreación y conscientes de esta necesidad pero también de la dificultad para encontrar a la persona ideal para cuidar de los hijos por la desconfianza y preocupación que esto genera, se ha determinado la creación de una empresa que brinde el servicio personalizado y confiable para el cuidado niños, a cargo de personal especializado en áreas de pedagogía; una agencia que garantiza a los padres de familia o tutores altos estándares de calidad, confiabilidad, puntualidad, responsabilidad e higiene, de manera que el niño sea el receptor de un beneficio directo para su formación y desarrollo integral y que el padre quede satisfecho con la inversión que realizó.

El desarrollo de esta empresa surge como respuesta a necesidades de mercados potenciales y crecientes con una gran demanda **Nanny Kids S.A.S.** es una agencia de niñeras cuyos servicios van enfocados a las familias con hijos residentes en Cartagena y al sector Turístico y hotelero.

En este trabajo se determinan y desarrollan los requerimientos y protocolos para la creación de esta empresa lo primero que se efectúa es una profunda investigación de mercado, la misma que ha determinado la posible rentabilidad del negocio y nos permite ver la necesidad de establecer estrategias que permitan potenciar el posicionamiento, estabilidad y desarrollo del negocio.

Segundo se realiza un análisis técnico que permite obtener la base para el cálculo financiero y la evaluación económica de un proyecto de la empresa.

Tercero se determina todo lo concerniente a la parte organizacional y legal de la empresa para que esta opere bien organizada y dentro del marco legal.

Una vez realizado el estudio de mercado, el estudio técnico, el estudio organizacional y legal; notará que en la realización de cada uno de ellos, se ha encontrado información de carácter numérico bien importe, la cual nos apoyará enormemente la realización del ultimo, pero no menos importante, estudio que compone un plan de negocios y este es el estudio financiero, el cual transforma en dinero y números cada uno de los estudios anteriores.

El estudio financiero presente en este trabajo tiene como objetivos principales el conocer la inversión o financiamiento necesario para el negocio, determinar los ingresos esperados, la tasa interna de rendimiento y de retorno de la inversión, así como el tiempo requerido para alcanzar el punto de equilibrio, entre otros.

Adicionalmente se ha evaluado el impacto que genera la empresa en materia de sostenibilidad.

2 RESUMEN EJECUTIVO

A lo largo de este documento se desarrolla un plan de negocio para la creación de una empresa de servicios de cuidado de niños en Cartagena. El plan de empresa estudia y desarrolla los pasos necesarios para llevar a cabo la creación de “Nanny kids”, una agencia con servicio de cuidado infantil con cargas pedagógicas y recreativas que estimulen el desarrollo integral de los niños con el fin de ofrecer un servicio de calidad que genere competitividad.

La diferenciación de esta empresa se basa en tres pilares fundamentales primero es favorecer el juego y potenciar la evolución formativa y el desarrollo de la personalidad de los niños a través de las actividades lúdicas de estimulación adaptadas a cada edad y las cuales serán dirigidas por un personal con gran experiencia, con una amplia formación pedagógica y seleccionando con estrictos estándares de calidad, lo que genera confianza para los padres. Segundo pilar es la implementación de una segunda lengua (ingles) en el proceso formativo y tercero las actividades programas y el material (juguetes) están diseñado y orientados al aprendizaje y al fomento de la cultura de ahorro en la práctica del turismo sostenible, por esto una gran proporción de los juguetes y material de trabajo son hechos con materiales reciclables y varias de las canciones, danzas y cuentos infantiles con los que se trabajarán son basados en la historia, costumbres y cultura de Cartagena.

Con esta empresa se busca satisfacer un mercado potencial y creciente con una gran demanda originada principalmente por la incorporación cada vez mayor de la mujer como trabajadora y su necesidad de conseguir una persona para el cuidado de los niños con experiencia y conocimientos que le permitieran implicarse en la educación de los niños o simplemente que cuide a los niños de forma puntual para disfrutar de una velada de ocio.

La viabilidad de la empresa se sustenta en el plan de negocio que contiene un estudio de mercado, un estudio técnico, uno organizacional y legal y uno financiero lo que genera credibilidad para nuestro stakeholders

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Crear una agencia de cuidado infantil, que reclute, supervise y desarrolle programas especializados con cargas pedagógicas y recreativas que estimulen el desarrollo formativo de los niños con el fin de ofrecer un servicio seguro y confiable de apoyo para los padres.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un estudio de mercadeo a través de una profunda investigación de mercado que me permita establecer los servicios a prestar y las estrategias ideales para potenciar el posicionamiento, estabilidad y desarrollo del negocio.
- ✓ Diseñar un sistema técnico interno, estableciendo los recursos internos necesarios para obtener la base para el cálculo financiero y la evaluación económica de la empresa.
- ✓ Elaborar un estudio organizacional y legal, definiendo el funcionamiento, con base a las necesidades de la empresa para que esta opere bien organizada y dentro del marco legal.
- ✓ Preparar un Estudio financiero, calculando los supuestos financieros mediante el cual se estime el monto de la viabilidad económica y su rentabilidad durante el transcurso del proyecto.

4 MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

El marco teórico se fundamenta en información de diferentes medios confiables que muestran resultados sobre el comportamiento de los dos nichos de mercados en los cuales se desenvolverá Nanny kids, como el sector turístico y hotelero y el doméstico.

4.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES

Institución: Universidad Estatal de Milagro Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales

Tema: “Creación de una agencia que brinde el servicio de niñeras a domicilio por horas en el cantón milagro”

Autores: Ortega Mosquera, Consuelo Alicia, Novillo Sánchez Tanya Marianella

Fecha: Octubre del 2012

Resumen

El contenido de este trabajo busca satisfacer una necesidad de mercado, el mismo que está direccionado a brindar el servicio de cuidado de niño a través de niñeras altamente calificadas en el Cantón Milagro, cabe mencionar que en esta localidad existen guarderías posicionadas, sin embargo la ciudadanía en especial la población femenina no se sienten satisfechos con el servicio que reciben o más bien con el servicio que reciben sus niños, por ello, para fundamentar la propuesta se realizó una encuesta dirigida a la población femenina Milagreña, el criterio que plasmaron en el proceso de encuesta sirvió de mucha ayuda ya que se pudo

conocer las necesidades, exigencias y expectativas de las personas sobre este servicio, donde lo más importante para estas personas está basado en la seguridad, el trato y ambiente en donde sus hijos puedan recrearse en un ambiente agradable y familiar, por tal razón, la estructura organizacional de esta empresa y todo lo que compone la propuesta está establecida en el capítulo cinco del proyecto donde se observa todos los componentes para mantener una empresa bien definida así como una proyección financiera donde se demuestra la rentabilidad del negocio a través de índices financieros conocidos con el nombre de la VAN y la TIR, es decir la propuesta es agradable, innovadora y rentable. Factores importantes para poner en marcha esta propuesta lo más pronto posible ya que existe una amplia demanda insatisfecha y este negocio resulta la opción o alternativas más viable para satisfacer el mercado.

Institución: Corporación Universitaria de la Costa “CUC”

Tema: Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios integrados de personal de atención doméstico y reparaciones en la ciudad de barranquilla.

Autores: Bohórquez Basto, Kermin Lindzay; Maury Salas, Andrea Carolina; Olave Alean, Augusto Cesar

Fecha: Año 2013

Resumen

En esta investigación se desarrolla una idea de negocio basada en el sector servicios, los cuales se definen como: “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”. Los servicios constituyen uno de los

renglones más importantes de la economía en la ciudad de Barranquilla, ya que emplea al 46,7 % de la población empleada de la ciudad, dentro de ellos el subsector de las reparaciones presenta amplias perspectivas de crecimiento, ya que los demandantes de estos servicios prefieren la contratación informal para suplir sus necesidades.

A continuación se demuestra como los servicios de Personal de atención doméstico, Fontanería, Albañilería y Reformas al interior del bien inmueble (reparaciones eléctricas, trabajos de construcción), Instalación y Mantenimiento de

Aires Acondicionados, Mantenimiento de Sistemas y Redes, son una alternativa de inversión rentable en la ciudad, ya que, su prestación que es realizada de manera informal, puede hacerse de manera organizada alcanzando otros mercados tales como las pequeñas y medianas empresas las cuales demandan altamente este tipo de servicios.

Institución: Universidad de la Salle. Facultad de administración de empresas

Tema: Estudio del mercado para una empresa de suministro de nanas y/o niñeras a domicilio en la ciudad de Bogotá

Autores: Hidalgo Vega, Martha Elena

Fecha: Año 2007

Resumen

El estudio del mercado trata de determinar el espacio que ocupa un bien o un servicio en un mercado específico. Por espacio se entiende: 1-La necesidad que tienen los consumidores actuales y potenciales de un producto en un área delimitada. 2-También identifican las empresas productoras y las condiciones en que se está suministrando el bien. 3-igualmente el régimen de formación del precio

y de la manera como llega el producto de la empresa productora a los consumidores y usuarios.

En un estudio de factibilidad el estudio de mercados es decisivo para los datos de los análisis técnicos, financieros y económicos, de tal manera que se pueda determinar la viabilidad de un negocio.

Por esta razón, la presente propuesta es una base de apoyo fundamental para la conformación de una empresa dedicada a la prestación de servicios de niñeras o nanas a domicilio. Esta empresa pretende ubicarse inicialmente en la ciudad de Bogotá.

De esta manera, el presente proyecto plantea los diferentes aspectos relacionados con la investigación de mercados, donde se inicia en el capítulo ocho con el análisis de las oportunidades de mercado, estableciendo los ambientes demográfico, sociocultural, económico, político, tecnológico y físico a fin de conocer el ambiente general donde deberá desempeñarse el servicio y las implicaciones de cada aspecto en el mismo.

Institución:

Tema: Niñeras 24/7 estudio de factibilidad para una empresa virtual que ofrece servicios especializados de cuidado de niños a domicilio

Autores: Cañón Diana Catalina y Jacobo Maria Fernanda

Fecha: 2013

Introducción

El presente trabajo se realizó con el objetivo de establecer la factibilidad de la creación de una empresa que brinde el servicio de cuidado especializado de niños entre 5 y 10 años, a domicilio —la actividad es desarrollada por jóvenes universitarias que se encuentran estudiando carreras afines a pedagogía infantil—.

Así mismo, encierra información bibliográfica acerca de temas referentes a la elaboración de proyectos y estudios de factibilidad.

Para determinar la factibilidad del proyecto, se elaboraron los estudios de mercado, estudio técnico operativo, estudio financiero, estudio organizacional y análisis financiero, teniendo en cuenta la metodología del profesor Gabriel Baca Urbina (2004), en su libro “Evaluación de Proyectos”.

En el estudio de mercado se determinó que el mercado objetivo de la empresa está definido así: padres de familia tradicionales y padres solteros; trabajan en jornada diurna; tienen hijos en edad escolar de 5 a 10 años; viven en la ciudad de Bogotá; pertenecen a la clase social media, media-alta y alta, estrato socio- económico 4, 5 y 6; su ubicación geográfica queda en el nororiente de la ciudad; tienen un estilo de vida activo, con numerosas salidas de la casa durante breves períodos de tiempo;, no cuentan con algún sustituto cercano disponible (personas que se hagan cargo de los niños, tales como abuelos/as, sobrinos/as, tíos/as, vecinos/as, amigos/as).

La empresa se llamará Niñeras 24/7, y en su primer año de operación iniciará como prueba piloto, con una capacidad de atención de 20 estudiantes interesados, para atender 10 padres v de familia entre semana y 5 padres de familia los fines de semana.

Para la investigación de mercado se realizó una encuesta a una muestra representativa de la población, con un nivel de confianza del 95%. La muestra fue de 384 personas (padres de familia), con un 5% de margen de error.

Para el caso de los estudiantes, se realizó un estudio en la Fundación Universitaria Iberoamericana, ubicada en la ciudad de Bogotá. Se tuvieron en cuenta los programas afines al proyecto, como licenciatura en pedagogía infantil, licenciatura en educación especial, psicología y fonoaudiología. El tipo de encuesta fue:

muestreo aleatorio simple, aplicado a una muestra representativa de 79 estudiantes de 100, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

En el estudio técnico se estableció el tamaño del proyecto, el cual se basa en los resultados del estudio de mercado, con una prueba piloto de capacidad de atención de 15 padres a la semana durante el primer año, con unas proyecciones en ventas del 20% los primeros tres años y del 10% del año cuarto en adelante. La ubicación de la empresa será en la ciudad de Bogotá, en un predio de propiedad de los socios, ubicado en la zona norte de la capital, en el sector de Niza Alhambra.

Para la operación del servicio se implementará una página web, que contará con una plataforma que soporte el número de visitas proyectadas y sirva como medio de contacto entre Niñeras 24/7 y los padres interesados en adquirir los servicios.

En el estudio legal se determinó el procedimiento legal para inscribir e iniciar una empresa que brinde el servicio de cuidado especializado de niños, en la ciudad de Bogotá.

En el estudio organizacional se determinó la estructura que se tendrá en cuenta para brindar un servicio de alta calidad. La empresa estará conformada por: junta directiva, gerente de proyecto, una secretaria-auxiliar contable y un administrador que se encargará también de administrar las redes sociales en internet.

5 NATURALEZA DEL PROYECTO

5.1 Nombre del proyecto

Nanny Kids

5.2 Tipo de empresa

Nanny kids Cartagena es Sociedad por Acciones Simplificada (SAS) que es una sociedad de capitales constituida por una o varias personas naturales o jurídicas que, luego de la inscripción en el registro mercantil, se constituye en una persona jurídica distinta de su accionista o sus accionistas, y en cual los socios sólo serán responsables hasta el monto de sus aportes.

5.3 Tamaño y ubicación de la empresa

Tamaño

Nanny kids S.A.S. Cartagena es una microempresa porque es una unidad económica que tiene activos totales hasta de 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes y menos de 10 empleados. (Según la ley 590 de julio 10 de 2000, modificada por la Ley 905 de 2004.

Ubicación

La empresa será una agencia virtual y prestara el servicio a domicilio sin embargo contara con una oficina en el barrio Simón Bolívar donde se llevaran a cabo los procesos de selección, contratación, capacitación, organización de las actividades según el servicio a prestar, elaboración de algunos juguetes reciclables, entrega y recepción de material, papelería y elementos de trabajo, entre otras actividades.

5.4 Misión

Proporcionar servicios de cuidado y enseñanza de alta calidad, con seguridad y profesionalismo.

5.5 Visión

Ser líderes en servicios de cuidado y enseñanza de niños a través de técnicas de estimulación y recreación que favorezcan el desarrollo integral de estos, en la ciudad de Cartagena.

5.6 Valores

Confiabilidad

Contamos con niñeras con experiencia y un estricto programa de selección de personal que incluye, referencias verificadas, además las niñeras cuentan con carreras y conocimientos que permiten implicarse en la educación de sus hijos y seguir su desarrollo.

Seguridad y responsabilidad

Cumplimos con nuestro compromiso con calidez y propiciamos un ambiente de seguridad comprensión, buen trato, respeto y estimulante para los niños.

Calidad

Contamos con personal capacitado y motivado, una amplia variedad de materiales didácticos y de estimulación, plan de actividades de acuerdo a la edad de tus hijos y sus necesidades que permitan crear espacios de aprendizaje y momentos memorables.

6 ESTUDIO DE MERCADEO

6.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADO

6.1.1 Análisis del sector

Los servicios se pueden definir como las actividades que agregan valor a un producto a o una persona. El sector servicios está asociado, a todas aquellas actividades que facilitan y permiten la relación entre los entes económicos y su actividad productiva.¹

Los servicios son un sector productivo reconocido relativamente hace pocos años. En 1995, la Organización Mundial del Comercio realizó el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS), el primer acuerdo comercial multilateral del comercio de servicios, en el que se enmarcaban las normas para llevar a cabo el comercio de servicios en el mundo. En este acuerdo se realizó también la primera clasificación real del sector. Este documento se convirtió en la guía para realizar negociaciones multilaterales entre los países miembros (140 países). A partir de este momento, este sector ha tenido un amplio desarrollo y hoy en día es una de las actividades comerciales que más ingresos percibe a nivel mundial.

En Colombia, aunque su proceso empezó formalmente unos años más tarde, su avance ha sido importante, siendo similar a la tendencia de crecimiento mundial del sector servicios.

¹ El sector servicios en la región Bogotá – Cundinamarca. Cámara de Comercio de Bogotá. 2004Obtenido de: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/18262>

Figura 1 Clasificación del sector servicios



Fuente: Elaboración de la Dirección de Estudios e Investigación de la CCB, con base en datos de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Entorno económico

Visión del turismo a nivel internacional

Actualmente el turismo se constituye en una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, no solo por su incidencia en el crecimiento económico, sino también por la generación de empleo. En efecto, los viajes internacionales han venido creciendo a ritmos halagadores que han convertido esta actividad en el tercer renglón exportador de la economía mundial. El análisis de las cifras evidencia que las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, con previsiones sostenidas de crecimiento en 2018 a un ritmo de crecimiento entre el 4% y el 5% (OMT, 2018).

Este crecimiento del 7% en 2017 de los visitantes que pernoctan en todo el mundo, fue superior a la tendencia sostenida y constante del 4% registrada desde 2010. (OMT, 2018).

Además, es un sector que participa con el 10% del PIB, con el 7% de las exportaciones mundiales (US\$1,4 billones de dólares Estados Unidos), y genera 1 de cada 10 puestos de trabajo. (OMT, 2017, pág. 3).²

El turismo nacional

Según el boletín del ministerio de comercio, industria y turismo la llegada de visitantes extranjeros a Colombia, mantuvo su tendencia positiva en enero del 2018 donde la llegada de extranjeros creció 38,3% respecto al mismo mes del año anterior, pasando de 500.431 a 692.559. La industria de viajes y turismo nacional sigue en ascenso.

De acuerdo el mismo boletín, Colombia recibió el mayor número de visitantes extranjeros de la historia en 2017 al registrar un total de 6.535.182. Este crecimiento representó un incremento de 1.441.328 viajeros más que en 2016.

Factores como el posconflicto, una mayor conectividad aérea, más promoción internacional y una biodiversidad única que está por descubrir, están contribuyendo al cambio de percepción de la imagen del país y a generar mayor interés en Colombia entre los viajeros internacionales.

El boletín del MinCIT finaliza resaltando que, en el período 2010-2017 se construyeron y remodelaron un total de 56.919 habitaciones gracias a la exención

²Camara de comercio Cartagena(2018) INFORME ECONÓMICO DE LOS MUNICIPIOS DE LA JURISDICCIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE CARTAGENA DE INDIAS 2017 http://www.cccartagena.org.co/sites/default/files/informe_economico_jurisdiccion_ccc_2017.pdf

tributaria por 30 años otorgada por el Gobierno Nacional. Esto representó una inversión cercana a \$5 billones de pesos.³

Ante este evidente crecimiento, los hoteles especializados en el descanso y el placer de la familia han visto la necesidad de crear servicios para un segmento importante de su mercado; los niños y así lo corrobora el periódico El Tiempo.⁴

El turismo Cartagena y Bolívar

Cartagena y Bolívar cuentan con una economía en crecimiento. En 2016 el Departamento sigue consolidándose como el segundo mayor Producto Interno Bruto (PIB) en toda la región Caribe (DANE, 2017). Ese año, el PIB de Bolívar sumó 36,2 billones de pesos, y participó con 4,2% del PIB nacional y 27,6% del PIB de la Región Caribe. Esta buena dinámica de la economía bolivarenses es el resultado del comportamiento halagador de muchos sectores económicos, dentro del cual se identifica

El turismo. En efecto, el sector del comercio, reparación, restaurantes y hoteles, sector dentro del cual se encuentra la actividad turística del departamento, participó con 9,3% del PIB de Bolívar. Es decir, de los 36 billones de pesos que sumó el PIB del departamento en 2016, este sector aportó 3,3 billones de pesos. Esto representa la importancia económica del sector en la economía local.

³ Ministerio de comercio industria y turismo (En enero aumento la llegada de visitantes extranjeros. (2018) *Bogotá* *obtenido de:* http://www.mincit.gov.co/publicaciones/40063/en_enero_aumento_la_llegada_de_visitantes_extranjeros

⁴Redacción El Tiempo. Periodico digital el Tiempo. Los niños están en la ira de los hoteles (1996). Obtenido de:<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-604228>

Grafico 1 PIB de Bolívar por sectores económicos

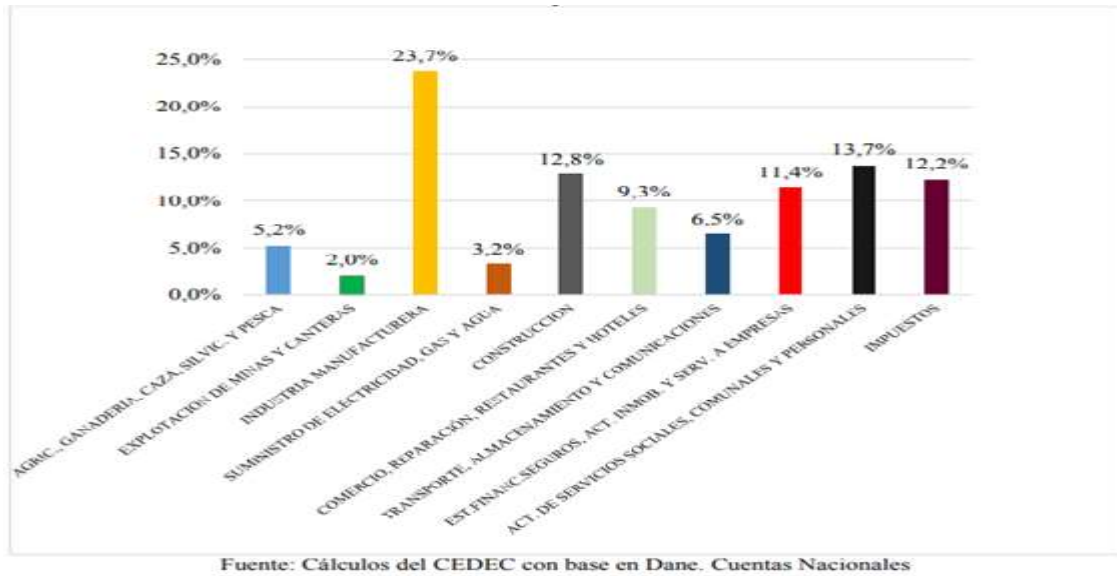
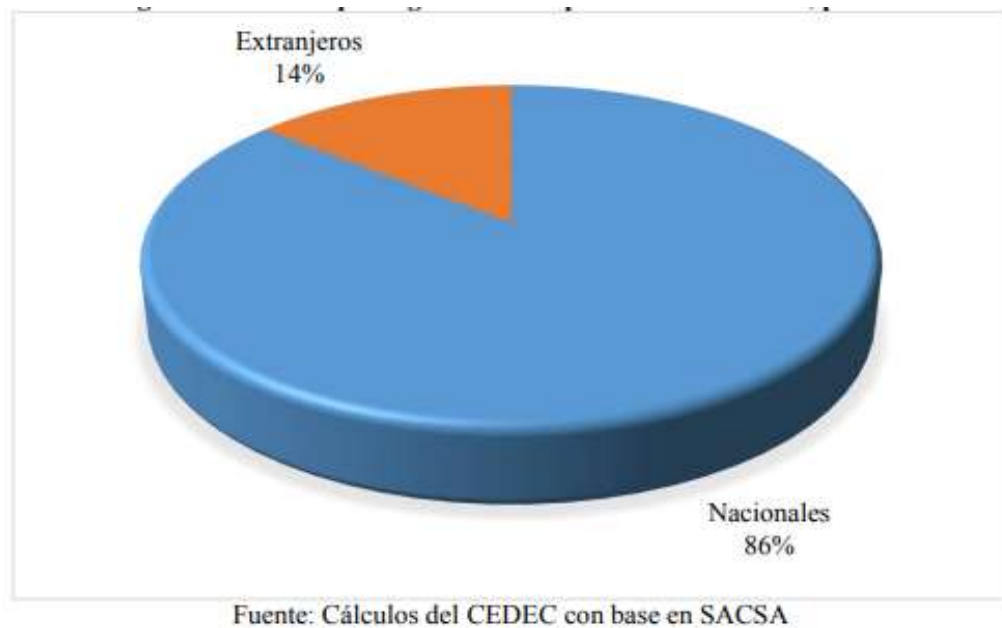
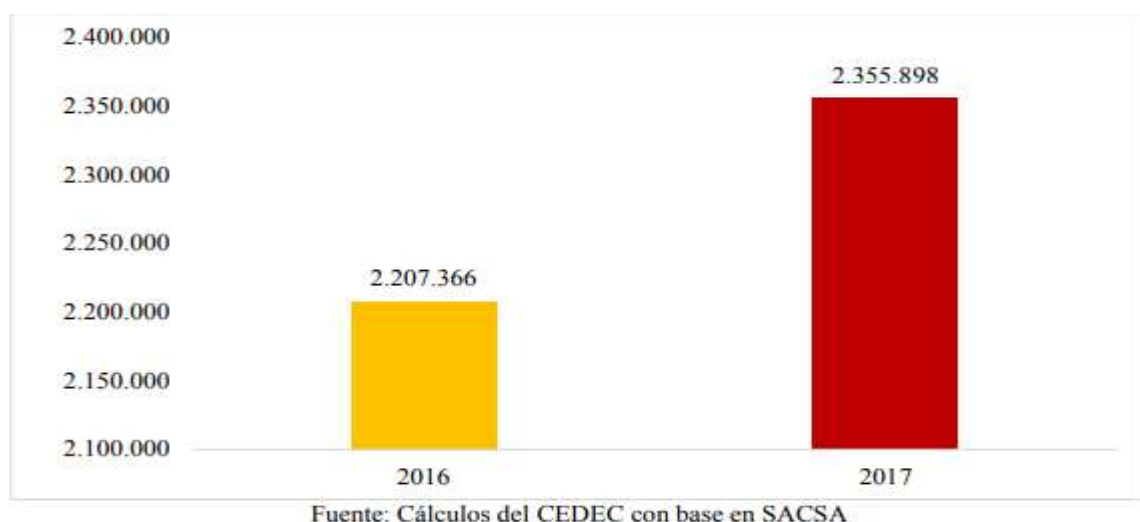


Grafico 2 Visitantes que llegaron al aeropuerto Rafael Nuñez, por nacionalidad, 2017.



En relación con la generación de empleo del sector turístico, hay que señalar que: de acuerdo a la Gran Encuesta Integrada de Hogares del Dane, en el trimestre julio – septiembre de 2017, la contribución del sector comercio, hoteles y restaurantes en la generación de empleo en Cartagena, fue del 30,1%, superior en 3 puntos porcentuales al registrado por este mismo sector a nivel nacional (donde se registró una ocupación de 27,1%). En general, de los 415.088 ocupados en Cartagena durante ese período, el sector del comercio, hoteles y restaurantes, generó 125.012 empleos, lo que lo identifica como el sector de mayor generación de empleo local. Con relación a las cifras turísticas de Cartagena de Indias, es importante señalar que están creciendo a un ritmo sin precedentes, con cada vez más visitantes. A juzgar por las cifras, la notable dinámica en la afluencia de pasajeros aéreos a la ciudad (nacionales más internacionales), permitió la llegada en 2017 de 2.355.898 pasajeros aéreos, incrementándose un 6,7% en relación con el año 2016, cuando arribaron a la ciudad 2.207.366 pasajeros (Gráfico 47). Es importante señalar que el 86% de los visitantes que llegaron a la Heroica en 2017 lo constituyeron visitantes nacionales (unos 2.027.415 visitantes), y el 14% por extranjeros (328.483 pasajeros) (Gráfico 3).

Grafico 3 Visitantes que llegaron al aeropuerto Rafael Núñez según tipo de vuelo 2017



Se identifican como principales mercados emisores de visitantes a la ciudad de Cartagena, Estados Unidos (21,8%), Argentina (14,5%) y Brasil (13,3%).

El incremento en la llegada de pasajeros internacionales y nacionales a la ciudad es consecuente con la disminución de la tasa aeroportuaria desde junio de 2015, el aumento en la capacidad en sillas en las rutas domésticas, la llegada de nuevas aerolíneas, el aumento de la conectividad directa y el número de frecuencias semanales nacionales e internacionales. De acuerdo al último reporte de conectividad aérea internacional y nacional de SACSA a noviembre de 2017, en una semana normal, Cartagena cuenta con un total de 52 frecuencias internacionales con 7 países (Tabla 1) y con 270 frecuencias de vuelos nacionales (Tabla 2)

Tabla 1 Frecuencia internacionales origen -destino

Origen-Destino	Frecuencia
Miami-Cartagena	4
Atlanta-Cartagena	1
Lima-Cartagena	4
New York-Cartagena	4
Ft. Lauderdale-Cartagena	11
Ámsterdam- Cartagena	3
Panamá- Cartagena	25
TOTAL	52

Fuente: Cálculos del CEDEC con base en SACSA

Tabla 2 Frecuencias nacionales - Origen-destino

Origen Destino	Frecuencia semanal
Bogotá-Cartagena	178
Medellín-Cartagena	42
Cali-Cartagena	7
Montería-Cartagena	7
B/manga-Cartagena	10
San Andrés- Cartagena	19
Pereira- Cartagena	7
TOTAL	270

Fuente: Cálculos del CEDEC con base en SACSA

Con respecto al turismo de cruceros, hay que señalar que se ha constituido en uno de los segmentos de gran importancia en la actividad turística de Cartagena. En efecto, en lo corrido de la temporada 2017-2018 se han realizado un total de 60 recaladas de cruceros (Gráfico 4), que permitieron la llegada a la ciudad de 93.487 cruce-ristas, lo que comparado con la temporada 2016 – 2015, donde llegaron a Cartagena 74.322 cruce-ristas en 50 recaladas, evidencian los resultados positivos en el posicionamiento del corralito de piedra como destino turístico internacional (Gráfico 5).

Grafico 4 Cartagena. Recaladas de cruceros por temporada

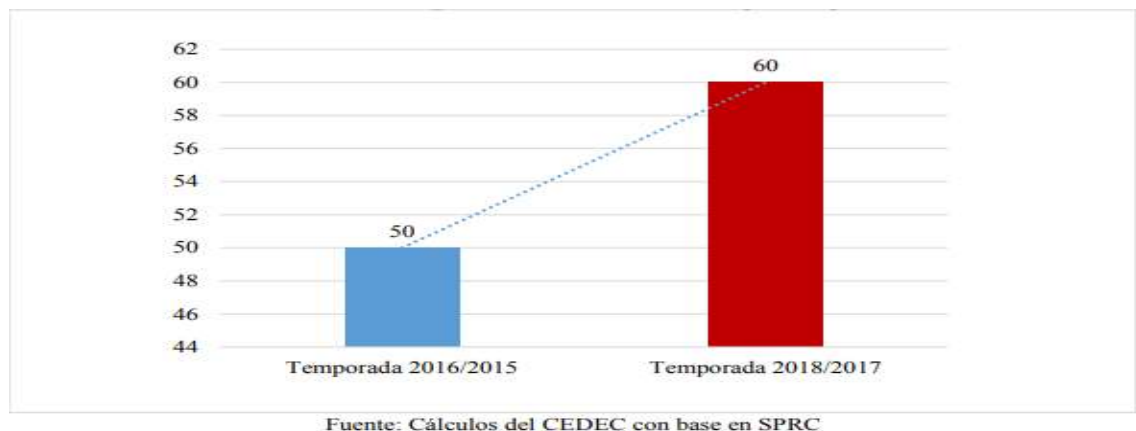
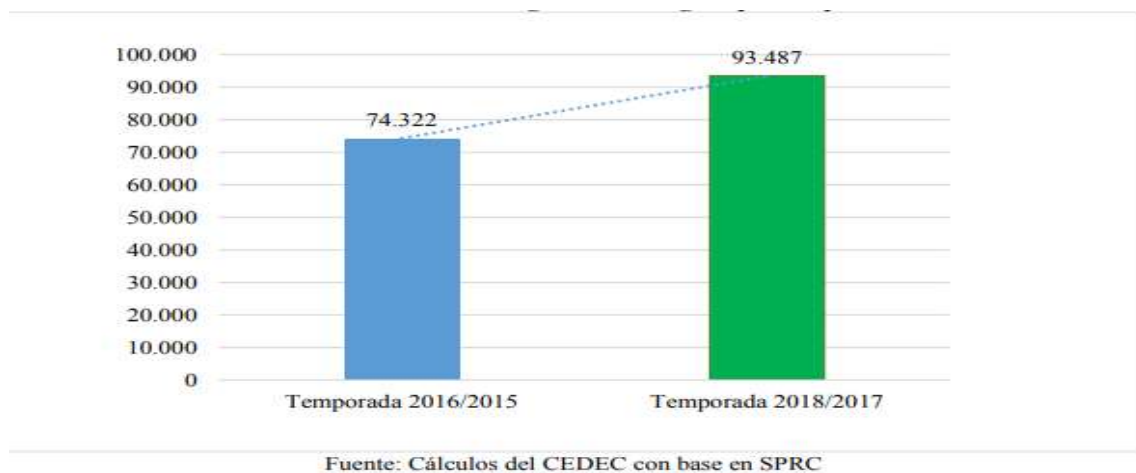


Grafico 5 Cruce-ristas llegados a Cartagena por temporada.



En Materia de alojamiento y hospedaje, durante el período enero – noviembre de 2017, según lo reportado por Cotelco y Asotelca, la ocupación hotelera en la ciudad de Cartagena, fue en promedio del 60%, reduciéndose 5 puntos porcentuales en relación con el registro alcanzado en 2016, cuando la ocupación hotelera se ubicó en 65%. Importante resaltar además que con excepción de los meses de febrero y mayo, la ocupación hotelera de la ciudad estuvo por debajo a los registros alcanzados en los mismos meses de 2016. Esto puede obedecer a la mayor oferta hotelera de la ciudad, que aumentó las habitaciones hoteleras disponibles en los últimos años, y a la oferta informal de hospedaje a través de apartamentos, porque sube el número de turistas que llegan, más no la ocupación hotelera

La actividad turística desde la perspectiva de la oferta en el departamento de Bolívar a Diciembre de 2017, evidencia que en el departamento de Bolívar existen 2.181 Prestadores de Servicios Turísticos – PST-, activos, lo que representa 7,7% del total de PST activos a nivel nacional.

Entrada de divisas en la industria aumentaron 5,4%

En 2017, el ingreso de divisas al país por concepto de turismo creció 5,4% frente al 2016, según datos del Banco de la República. De acuerdo con la cuenta de viajes y transporte de pasajeros, Colombia logró el año pasado ingresos por US\$5.787 millones -la más alta en la historia del país-, mientras que en el 2016 alcanzó los US\$5.490 millones, cifra entregada por el Banco de la República, después de que realizó ajustes al monto provisional (US\$5.688 millones).

El ingreso de divisas por turismo en el 2017 anotó un incremento del 68% frente a las que generaba el sector en Colombia en 2010 (US\$3.440 millones) y representa el 78% del total de las exportaciones de servicios. “Estas cifras ratifican que el turismo es un motor de desarrollo para el país. Somos una nación cada más atractiva para los visitantes extranjeros. Ahora debemos continuar consolidando

nuestra oferta turística y haciendo esta industria cada vez más sostenible”, dijo la ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Lorena Gutiérrez.

Según el Mincit, Colombia queda enrutada para lograr la meta establecida por el Gobierno para este año: la generación de US\$6.000 millones en divisas por concepto de turismo. ⁵

En cuanto a los núcleos familiares se conoce lo siguiente:

Por otro lado para que un niño crezca y se desenvuelva correctamente en esta sociedad, de grandes cambios y creciente competitividad, es necesario que reciba una formación integral, por lo que se hace necesario buscar la complementariedad entre cuidados y atención personal, formación académica, emocional y cultural. Para lograrlo, es necesario ir más allá de la estructura y los contenidos curriculares que ofrecen los establecimientos educativos. La formación en casa y el acompañamiento es esencial, más cuando la sociedad viene atravesando tan importantes cambios en el núcleo familiar como se ha vivido los últimos años. En algo más de 10 años, el 80% de todas las mujeres de los países industrializados y el 70% de las mujeres de todo el mundo estarán trabajando fuera del hogar durante su período de procreación y de educación de los hijos (Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos)⁶

Quienes necesiten dejar sus hijos al cuidado de otras personas ya que tienen que realizar distintas actividades y necesitan el apoyo de gente especializada en el cuidado de niño.

⁵ Revista digital Portafolio En seis años el PIB del turismo creció 24 %. (2018). Se obtuvo: 24%.<http://www.portafolio.co/economia/en-seis-anos-el-pib-del-turismo-crecio-24-515062>

⁶Caños Diana. Jacobo María Niñeras 24/7 estudio de factibilidad para una empresa virtual que ofrece servicios especializados de cuidado de niños, a domicilio trabajo de grado para optar por título en magister en Administración, (2013) Obtenido de: <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2472/Ca%C3%B1a%20Diana%20Ni%C3%B1eras%2024%207%20estudio%20de%20factibilidad%20para%20una%20empresa%20virtual%20que%20ofrece%20servicios%20especializados%20de%20cuidado%20de%20ni%C3%B1os%20a%20domicilio%20trabajo%20de%20grado%20para%20optar%20por%20t%C3%ADtulo%20en%20magister%20en%20Administraci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El mercado en la ciudad presenta condiciones favorables de crecimiento, pues hay muchas madres de familia de nivel medio y alto que por sus ocupaciones sociales o laborales necesitan de una persona que acompañe a sus hijos.

Entorno socio-cultural

En todo el mundo, los padres que trabajan se enfrentan al problema de encontrar cuidados infantiles para sus hijos. El acceso a esos cuidados se considera a menudo un problema que surge fundamentalmente en los países industrializados, pero los padres de los países en desarrollo se enfrentan a dificultades similares a medida que las estructuras familiares cambian y más mujeres se incorporan al mercado laboral por voluntad propia o por necesidad. Las repercusiones de las dificultades con los cuidados infantiles para el lugar de trabajo, la economía, la igualdad de género, la educación de los niños y la sociedad en general todavía tienen que integrarse en las políticas nacionales de muchos países, tanto desarrollados como en desarrollo.

Para los padres que trabajan, o que les gustaría hacerlo, el cuidado de sus hijos es un problema casi universal. Una de las formas en la que los trabajadores han recibido diversos tipos de asistencia en este terreno ha sido mediante ayudas a las que pueden acceder en su lugar de trabajo. Los programas de las empresas no son el único medio —ni siquiera el principal— de recibir asistencia para cuidar de los hijos. Sin embargo, son una ayuda para muchos padres que trabajan y atraen cada

vez más interés como forma de satisfacer el desafío social global de encontrar mecanismos que hagan más accesible y disponible el cuidado de sus hijos.⁷

Por otro lado para que un niño crezca y se desenvuelva correctamente en esta sociedad, de grandes cambios y creciente competitividad, es necesario que reciba una formación integral, por lo que se hace necesario buscar la complementariedad entre cuidados y atención personal, formación académica, emocional y cultural. Para lograrlo, es necesario ir más allá de la estructura y los contenidos curriculares que ofrecen los establecimientos educativos. La formación en casa y el acompañamiento es esencial, más cuando la sociedad viene atravesando tan importantes cambios en el núcleo familiar como se ha vivido los últimos años. En algo más de 10 años, el 80% de todas las mujeres de los países industrializados y el 70% de las mujeres de todo el mundo estarán trabajando fuera del hogar durante su período de procreación y de educación de los hijos (Ministerio de Trabajo de los Estados Unidos)⁸

Opciones para el cuidado de los niños

Existen fundamentalmente tres categorías principales de cuidados para los niños que pueden utilizar los padres: en el hogar del niño (una niñera); en la casa de un cuidador; y en un centro. Las guarderías tienden a dirigirse a grupos de edades

⁷ Hein Catherine, Cassirer Naomi. Informe OIT “ SOLUCIONES PARA EL CUIDADO INFANTIL EN EL LUGAR DE TRABAJO” (2010) Obtenido de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_151190.pdf

⁸Caños Diana. Jacobo María Niñeras 24/7 estudio de factibilidad para una empresa virtual que ofrece servicios especializados de cuidado de niños, a domicilio trabajo de grado para optar por título en magister en Administración, (2013) Obtenido de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2472/Ca%C3%B1%C3%B3nS%C3%A1nchez_DianaCatalina_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

concretas, mientras que es posible recurrir a niñeras y a cuidadores para atender a los niños de cualquier edad. Este apartado estudia el recurso a estos tres tipos de soluciones.

Niñeras Emplear una niñera ha sido una solución popular para cuidar a niños, tanto en los países desarrollados como en desarrollo, entre las familias que se pueden permitir ese gasto. Es difícil concretar la cifra real, ya que las niñeras se suelen asimilar a los empleados domésticos, cuyas obligaciones pueden incluir más o menos la tarea de cuidar de los niños. En países donde las disparidades de renta son grandes y existen amplios grupos de mujeres desempleadas o subempleadas, es frecuente que se tengan empleadas domésticas, como sucede en Iberoamérica y Sudáfrica, (recuadro 2.2). En otros países, los trabajadores emigrantes han sido una importante fuente de empleados domésticos, como en los casos de España y Singapur (recuadro 2.2). Una niñera puede cuidar niños de todas las edades y esta solución puede ser ventajosa cuando hay varios menores a los que cuidar. Las políticas de los gobiernos sobre las niñeras normalmente tienen que ver con sus condiciones de trabajo según la legislación laboral aplicable, clasificándolas a menudo como empleadas domésticas. La legislación sobre el trabajo infantil también puede ser importante cuando se tiende a contratar a chicas muy jóvenes como niñeras, por ejemplo en Kenia. Las políticas de inmigración también pueden afectar a la disponibilidad de mujeres inmigrantes para este tipo de trabajo.

Un estudio de la OIT sobre la legislación relativa a los empleados domésticos de 60 países reveló que normalmente tienen menor protección que el resto de los trabajadores y que tienden por ley a trabajar más horas y, a veces, a tener menos vacaciones²⁴. Un gran problema es la inscripción de los empleados domésticos para que se puedan beneficiar de la seguridad social. En algunos países en desarrollo, se han llevado a cabo esfuerzos legislativos para mejorar sus derechos legales. En Sudáfrica, por ejemplo, desde 2002, los empleados domésticos tienen derecho a un salario mínimo, a bajas retribuidas, a cobrar las horas extras y a una

indemnización por despido, y sus empleadores están obligados a inscribirlos en el Fondo de Seguro por Desempleo y a pagar las cotizaciones, otorgándoles así el derecho a percibir prestaciones por desempleo y por maternidad.

Aunque en algunos países los empleados domésticos estén sometidos a las reglas del salario mínimo, el aislamiento de estos trabajadores en los hogares hace difícil que se respeten las leyes relacionadas con los sueldos y con los horarios laborales. Los salarios dependen fundamentalmente de la oferta y la demanda y de que el trabajador pueda negociar con el hogar que lo contrate.

Cuidadores

Pagar a una persona, casi siempre una mujer (denominada cuidadora, familia cuidadora, madre de día) para que cuide de un niño en su casa supone frecuentemente una solución informal que acuerdan los padres con sus vecinos, en cuyo caso es imposible saber cuáles son las cifras. En Estados Unidos, donde existe información más específica sobre los trabajadores que cuidan niños, el número total de trabajos se calculaba en aproximadamente 1,4 millones en 2006, de los cuales casi el 35 por ciento eran profesionales autónomos.

Los gobiernos están intentando cada vez con mayor frecuencia que se formalice este tipo de cuidados registrando a los cuidadores y estableciendo normas. En varios países (Francia, Singapur o el Reino Unido), existe un sistema de inscripción y se exige una formación mínima, así como unos servicios de información locales (a menudo municipales) que pueden ayudar a los padres a encontrar cuidadores locales. En Hungría, ahora existe la posibilidad de optar por unos servicios de cuidados familiares con licencia, pero su desarrollo ha sido lento, quizá porque están menos subvencionados que las guarderías y son, por tanto, mucho más caros para los padres.

Cuando se trata de los niños menores de 3 años, parece ser que en algunos países se prefiere que sean cuidados en una casa en lugar de en un centro. En Francia, por ejemplo, el 18 por ciento de los niños en este grupo de edades estaba a cargo de cuidadores («assistantes maternelles»), mientras que el 8 por ciento acudía a guarderías (véase el cuadro 2.1). Los resultados de la investigación sugieren que los padres valoran la comodidad de un cuidador cuyas horas son a menudo más flexibles que las de un centro.

En Singapur, el Gobierno ha fomentado los cuidados familiares porque son especialmente adecuados para los niños de 2 a 18 meses de edad, ya que necesitan atención más individualizada y se cree que el riesgo de que contraigan enfermedades infecciosas es menor que en un centro con muchos niños.

En el caso de los padres con horarios laborales atípicos, que necesitan que cuiden de sus hijos cuando los centros están cerrados, alguna de las formas de cuidados en casa puede ser la única solución (aunque encontrar cuidadores que quieran trabajar por las noches o los fines de semana puede no ser siempre fácil).

En algunos países de Iberoamérica, los programas gubernamentales para el cuidado de los niños más desfavorecidos también han aplicado un enfoque basado en el hogar. En Colombia, el Gobierno estableció el programa Hogares Comunitarios a mediados de la década de 1980 para los niños más pobres, desde que nacen hasta que cumplen 6 años, y en la actualidad atiende a más de un millón de niños. Los hogares que pueden optar al programa forman asociaciones de padres que eligen una «madre comunitaria». Ésta debe cumplir unos requisitos mínimos establecidos por las autoridades, abre su hogar a un máximo de 15 niños y les da tres comidas al día.

Una gran desventaja de recurrir a los cuidadores consiste en que a menudo tienen escasa formación y pueden no proveer los estímulos y las oportunidades educativas que con mayor probabilidad recibirán los niños en un centro

Las ganancias de los cuidadores dependen del número de niños a su cargo y de las horas trabajadas. En Francia, por ejemplo, un convenio colectivo fija el salario mínimo por hora que deben pagar los padres. En 2005, se calculaba que un cuidador a tiempo completo ganaba 815 euros mensuales, lo que equivale a tan sólo el 56 por ciento del salario medio de las trabajadoras empleadas a tiempo completas en el sector privado. La OCDE estima que si los cuidadores familiares no están en un mercado con una escasa oferta y una demanda elevada, su retribución es considerablemente inferior a un salario familiar medio y tiende a ser considerada por la propia esposa como un complemento al sueldo principal aportado por el marido trabajador.

Utilizar un centro para cuidar niños

Niños menores de 3 años Los cálculos de la UNESCO sugieren que en muchos países no se dispone de programas gubernamentales para el cuidado de bebés y niños pequeños; sólo el 53 por ciento de los países tiene al menos un programa formal para la primera infancia antes de la educación preescolar que acepte niños muy pequeños (a partir de un año de edad). Estos programas normalmente sirven para custodiar a los menores y, en algunos casos, incluyen servicios sanitarios y actividades educativas. A menudo tiene una cobertura limitada y se dirigen a un porcentaje reducido de familias muy pobres, teniendo que pagar la mayoría de ellas a los centros privados que puedan encontrar y cuyo coste puedan permitirse abonar. En los países sin programas públicos, los servicios disponibles serán privados⁹

Contribuir a la economía nacional Unas políticas bien estructuradas en torno a los cuidados infantiles pueden ser rentables según un informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE): sin ayuda, los padres pueden

⁹ Hein Catherine, Cassirer Naomi. Informe OIT “ SOLUCIONES PARA EL CUIDADO INFANTIL EN EL LUGAR DE TRABAJO ” (2010) Obtenido de :http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_151190.pdf

enfrentarse a mayores dificultades para participar en el mercado laboral, lo cual puede conducir a «un gasto más elevado en prestaciones sociales, menos ingresos fiscales, un crecimiento menor y un capital humano desperdiciado»¹⁰

Los cuidados infantiles no sólo aumentan el acceso de las mujeres al empleo, sino también las oportunidades laborales entre los cuidadores, contribuyendo a la creación de empleo en el sector servicios, que sustituye a algunas tareas domésticas no remuneradas como la limpieza o la cocina. Un cálculo de los efectos sobre la creación de empleo entre las mujeres es que surgen diez puestos nuevos por cada cien mujeres que trabajan. Naturalmente, en los países más industrializados, ha habido un aumento del empleo en el sector de los cuidados infantiles. En los Países Bajos, por ejemplo, este sector ha evolucionado desde 1990, cuando sólo tenía 8.000 trabajadores, hasta convertirse en un sólido sector con más de 60.000. De manera similar, en Francia, la cifra de cuidadores (assistantes maternelles) se triplicó durante la década de 1990: el número de aquéllos aprobados o empleados directamente por los padres aumentó de unos 70.000 en 1990 a 232.000 en 2000, llegando a 264.000 en 2005¹¹

Escuela

La escuela se convierte en el nexo perfecto entre la falta de tiempo y el deseo de que un hijo reciba la mejor educación posible, lo que lleva a la opinión y la actitud del consumidor. Se habla de padres que no quieren simplemente dejar a sus hijos en una escuela o guardería y recogerlos a la salida del trabajo, sino que, se sabe

¹⁰ OCDE/CEPAL/CAF (2016), Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2017-es>

¹¹ Hein Catherine, Cassirer Naomi. Informe OIT “ SOLUCIONES PARA EL CUIDADO INFANTIL EN EL LUGAR DE TRABAJO ” (2010) Obtenido de :http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_151190.pdf

que a la edad de 0 a 3 años es cuando un niño tiene menos dificultades para aprender un idioma y empezar a relacionarse con nuevas tecnologías, buscan también un aprendizaje a nivel emocional y desean ser partícipes de él.

Entorno sociocultural en Colombia

Existen muchos documentos, programas, políticas y estrategias en el país y en el contexto internacional que buscan promover y garantizar el cumplimiento eficiente de los derechos fundamentales del ser humano y en especial de los derechos de niñas, niños y adolescentes; dos de los documentos más importantes son la ley de Infancia y Adolescencia 1098 del 2006 y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que buscan que los derechos sean promovidos, mediante la enseñanza y la educación en todos los estamentos, ampliar su reconocimiento universal, y que se haga efectivo en todas las naciones, para elevar el nivel de vida con dignidad, igualdad y respeto por el otro.

En Colombia, existe la política pública de “cero a siempre” dirigida a promover y garantizar el desarrollo infantil de los niños y niñas de la primera infancia a través de un trabajo unificado e intersectorial, que desde la perspectiva de derecho y con un enfoque diferencial articula y promueve el desarrollo de planes, programas, proyectos y acciones para la atención integral que debe asegurarse a cada niño y niña de acuerdo con su edad, contexto y condición.

En la actualidad son muchos los documentos y avances teóricos que existen frente al tema de primera infancia pero; pocas son las investigaciones que buscan dar a conocer si los derechos de los niños, niñas y adolescentes están siendo garantizados con la prioridad que se les debe dar. En Colombia en el año 2010 Mario Castro Gutiérrez llevó a cabo una investigación frente a este tema, titulada, los derechos de la primera infancia y la adolescencia en Colombia como sistema institucional, que tuvo por objetivo: establecer desde una aproximación interpretativa de diversas fuentes consultadas, si el interés por los niños, niñas y

adolescentes, ha sido contante, ya que se han creado e implementado políticas 23 públicas en pro de la niñez y determinar si el tránsito de esas políticas es algo que realmente se está llevando a cabo o si se están quedando en los escritos”¹²

Estimulación

“Brindar la oportunidad al niño/a de tener una estructura cerebral sana y fuerte por medio de estímulos crecientes en intensidad, frecuencia y duración, respetando el proceso ordenado y lógico con que se forma esa estructura.” (Organización De Estimulación Temprana, 2011)

“La estimulación temprana es el conjunto de medios, técnicas y actividades con base científica y aplicada en forma sistémica y secuencial, que se emplea en niños desde su nacimiento hasta los seis años, con el objetivo de desarrollar al máximo sus capacidades cognitivas, físicas y psíquicas; permite también, evitar estados no deseados en el desarrollo y ayudar a los padres, con eficacia y autonomía, en el cuidado y desarrollo de sus hijos.

¿Por qué recibir estimulación temprana? Porque durante esta etapa se perfecciona la actividad de todos los órganos de los sentidos, en especial, los relacionados con la percepción visual y auditiva, permitiéndole reconocer y diferenciar colores, formas y sonidos. Por otro lado, los procesos psíquicos y las

¹² Castro Gutiérrez, Mario Andrés, & Hernández vidal, Juanita. (2010). Los derechos de la infancia y la adolescencia en Colombia como sistema institucional. Universidad externado de Colombia: facultad de derecho edition 1, volume 1, number 434, May. Disponible en: <https://ideas.repec.org/b/ext/derech/434.html>

actividades que se forman en el niño durante esta etapa constituyen habilidades que resultarán imprescindibles en su vida posterior. La estimulación temprana busca estimular de manera oportuna, el objetivo no es desarrollar niños precoces ni adelantarlos en su desarrollo natural, sino ofrecerle una gama de experiencias que le permitirán formar las bases para la adquisición de futuros aprendizajes.” (Maison De Sante, 2012)

Fundamentación Pedagógica “Factores que intervienen en el desarrollo y aprendizaje de los niños. La estimulación y sus ramificaciones

1. Estimulación Temprana.
2. Estimulación Centrada en Actividades o Experiencias.
3. Estimulación Centrada en Experiencias Puntuales y o en proyectos.
4. Estimulación Sensorial y Multisensorial.

Objetivo de la Estimulación

La estimulación tiene como objetivo optimizar el desarrollo del niño para que logre la máxima superación de sus potencialidades consiguiendo un equilibrio adecuado que permita un desarrollo integral de su personalidad.

Clases de Estimulación:

- a) Estimulación Cognoscitiva.
- b) Estimulación Motriz.
- c) Estimulación del Lenguaje.

d) Estimulación Afectiva

Motricidad

Entre las clases de motricidad se encuentran:

Motricidad Fina y Motricidad Gruesa.

La motricidad fina

En los niños son los movimientos realizados por una o varias partes del cuerpo pero sobre todo el control manual. Desde que son capaces de tomar un objeto con sus manos.

Desde que son capaces de tomar un objeto con sus manos podemos decir que son las manos por lo que los niños tienen conocimiento del mundo exterior a través de la manipulación de objetos con distintas textura el cual les facilitara en el desarrollo de su aprendizaje, por ello necesitamos tener un área acondicionada con las diferentes variedades de materiales didácticos.

La motricidad gruesa

En los infantes es el control que se tiene sobre el propio. Cuerpo el control de la cabeza boca abajo, el volteo, el sentarse, el gateo, el ponerse de pie, el subir y bajar escaleras es la mejor manera que el infante interactúe con su cuerpo.

Objetivo de los materiales didácticos

□ Ayuda a desarrollar las capacidades de habilidades, destrezas evolutivas en el ser humano.

□ Forjar a los hombres y mujeres del futuro a ser íntegros, creativos, y laboriosos.

Mediante la recreación educamos al ser humano a realizar sus labores con mucho agrado.

□ A través de las distinciones de tamaños, formas, colores y texturas moldeamos su personalidad, dotando al ser humano que alcance límites elevados y en lo posterior utilice medios adecuados para su autorrealización.

Un detalle importante es que parte de sus conocimientos se le irán desarrollando en su memoria comprensiva el cual se constituirá una base fundamental para realizar y adquirir nuevos aprendizajes, por lo tanto le permitirá aprender a tener seguridad y confianza en sí mismo.” (BONIFAZ, 2010)

Entorno legal

“Los derechos humanos son garantías esenciales para vivir como seres humanos. Sin estos no se pueden ejercer plenamente las cualidades: inteligencia, talento y espiritualidad. La garantía de los derechos busca proteger y promover de manera eficiente el cumplimiento de los derechos fundamentales del ser humano”¹³.

Según la convención de” los derechos de los niños. “Los derechos de los niños, se presenta así: Son derechos humanos, que buscan proteger a los niños como seres humanos que son, los derechos de los niños y niñas están constituidos por garantías

¹³ Convención Americana sobre Derechos Humanos Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana Sobre Derechos Humanos (B-32). San José, Costa Rica, del 7 al 22 de noviembre de 1969 Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)

fundamentales. Considerando que el concepto hace referencia a que; niño “es toda persona entre 0 y 12 años de edad”.¹⁴

Existen tres entes garantes de derechos, el Estado, la Sociedad Civil y la Familia, desde esta última se garantizan por medio de las dinámicas familiares que les brinda a los niños y niñas cuidado, protección educación y todas las garantías mencionadas.

Con frecuencia las prácticas sociales y concepciones que adoptan los padres y/o madres no permiten garantizar los derechos a los niños, debido a que manifiestan formas de actuar o pensar que acogen de la sociedad. “Una práctica social no es la forma correcta de hacer algo, sino la forma en que una comunidad hace determinadas cosas”¹⁵

Por ello a través del programa Hogares comunitarios infantiles se busca garantizar los derechos a la primera infancia. “Los Hogares infantiles Comunitarios, son una modalidad de atención a la primera infancia que funciona mediante el otorgamiento de becas a las familias por el ICBF, en corresponsabilidad con la sociedad y el Estado, y utiliza un alto porcentaje de recursos locales, que atiendan las necesidades básicas de afecto, nutrición, salud, protección y desarrollo psicosocial de los niños y niñas en la” primera infancia, entendida ésta como la etapa comprendida desde la gestación hasta los 5 años de edad”¹⁶ .

6.2 ANALISIS DEL MERCADO

¹⁴ CÓDIGO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA, Ley 1098, 2006 , artículo 3

¹⁵ MICÓ PÉREZ, Rafael. (1996). Prácticas sociales. Teoría de las prácticas sociales, II, pag. 35-36

¹⁶ Instituto colombiano de bienestar familiar – ICBF concepto 38 de 2012

6.2.1 Segmentación del mercado

Para la segmentación del mercado, definimos las características del mercado objetivo. Los compradores de Nanny Kids son hombres y mujeres de 25 a 50 años; de clase social media, media-alta y alta; estratos socio-económicos 4, 5 y 6; ubicación geográfica, nororiente de la ciudad, con un ingreso anual de 100 millones de pesos en adelante, por unidad familiar; con nivel educativo profesional, estilo de vida activo, de mentalidad abierta, con numerosas salidas del hogar durante breves períodos de tiempo y que no posean ningún sustituto cercano disponible (personas que se hagan cargo de los niños: abuelos/as, sobrinos/as, tíos/as, vecinos/as, amigos/as).

6.2.2 Análisis de la competencia

Sector hotelero

Servicios de nanas a domicilio. El servicio de nanas a domicilio se cataloga dentro de la actividad económica de los jardines infantiles y guarderías. Esto según datos del Cilu registrado en la Cámara de Comercio por algunas empresas de similares características. Por tal razón, la descripción del sector y el mercado se contextualiza alrededor de este tipo de instituciones.

Según la base de datos de la Cámara de Comercio de Cartagena, existe una organización similar a los que se pretenden prestar, (servicios de niñeras a domicilio para el cuidado de menores por horas), estos es “CageNanny” esta empresa se registra bajo la actividad económica CIU N853205- GUARDERIAS INFANTILES- y es a partir de aquí que se construye el entorno de mercado donde se desempeñará el servicio de Nanas a domicilio.

Bajo la óptica anterior, se establece que la Secretaría de Educación Distrital -SED- es la entidad rectora de la educación preescolar, básica y media en Cartagena, esto

incluye el servicio de guarderías infantiles y las 3 antes mencionadas. Su función principal es definir la política educativa con el objetivo de ampliar su cobertura en el Distrito, mejorar la calidad de la educación y alcanzar una mayor eficiencia en la prestación del servicio.

Igualmente, la SED autoriza la creación de las instituciones de educación formal de preescolar, básica y media de la ciudad, tanto oficial como no oficial, y organiza y supervisa su funcionamiento.

De acuerdo con la clasificación industrial internacional uniforme CIIU, se agrupan cuatro sub-sectores, teniendo en cuenta las actividades desarrolladas por cada uno de ellos:

Tabla 3 Tipos de actividades económicas del sector de los jardines en Cartagena

COD. CIIU	ACTIVIDAD
M80110	Educación Básica Primaria
M802100	Educación Básica Secundaria
M801200	Educación Preescolar
N853200	Servicios Sociales sin Alojamiento

Fuente: Base de datos Cámara de Comercio de Bogotá.

El subsector donde se ubicaría el servicio de Nanas es el N853200- servicios sociales sin alojamiento.

La oferta existente de empresas registradas en la Superintendencia de Industria y Comercio, que tienen página web en Cartagena y está enfocada en el sector turístico es: Cartagenanny

CartageNanny

Es una agencia que presta los servicios de cuidado infantil y cuenta con un equipo de niñeras graduadas en carreras técnicas afines a la atención a la primera infancia y con experiencia en cuidado infantil. Están capacitadas para atender las necesidades de los niños entre 0 y 8 años de edad.

Fundada en 2015

Servicios que ofrece

Hoteles

Servicios de niñera para hoteles de la ciudad y en las islas del rosario.

Este servicio se presta por horas, con un mínimo de 4 horas hasta una semana completa.

Eventos

Ofrece niñeras capacitadas, que acompañan y cuidan a los niños para entretenerlos con actividades divertidas y adecuadas según sus edades.

Va dirigido a empresas organizadoras de eventos y para mamás residentes en Cartagena de indias.

Niñeras

Las niñeras están capacitadas para cuidar de los niños en el hogar, en la playa o adonde lo necesites.

Gim Day Care Kids

Servicios

Es un centro de estimulación, cuidado, pedagogía, fisioterapia y fonoaudiología

Centro de estimulación Azul

Este centro funciona desde hace 17 años pero no ofrece servicios a domicilio

Servicios que ofrece

Estimulación para tu bebe, estimulación sensitiva, estimulación motora y actividades y juegos de recreación estimulación para tu bebé, estimulación sensitiva, estimulación Motora y actividades de juego y recreación.

6.2.3 Encuesta

Aplicación y resultado de la encuesta

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán para la recolección y búsqueda de datos de la presente investigación serán las siguientes:

Encuestas

Dirigidas a Hoteleros o dueños de hoteles residente en la ciudad de Cartagena, a la cual se le aplicará un instrumento de enfoque cualitativo (cuestionario), con la finalidad de incorporar experiencias, creencias, pensamientos y reflexiones de los participantes descritos.

Población y muestra

- **Población**

La población objeto de estudio se encuentra constituida por 107 personas en según registros adelantados por COTELCO

- **Determinación de la muestra**

Considerando que la población de estudio está determinada de forma cuantitativa, el tamaño de la muestra se establece empleando una formula estadística para definición de muestras en poblaciones finitas; que aplicándola a los ciento siete registros, se obtuvieron los siguientes resultados:

$$n = \frac{p * q}{\frac{e^2}{z^2} + \frac{p * q}{N}}$$

$n = ?$, Tamaño de la muestra

$N = 107$, Población de estudio

$Z = 1.96$, el valor de Z para un nivel de confianza de 95%

$e = 0.05$, margen de error de muestreo

$p = 0.5$, probabilidad de éxito

$q = 0.5$, probabilidad de fracaso

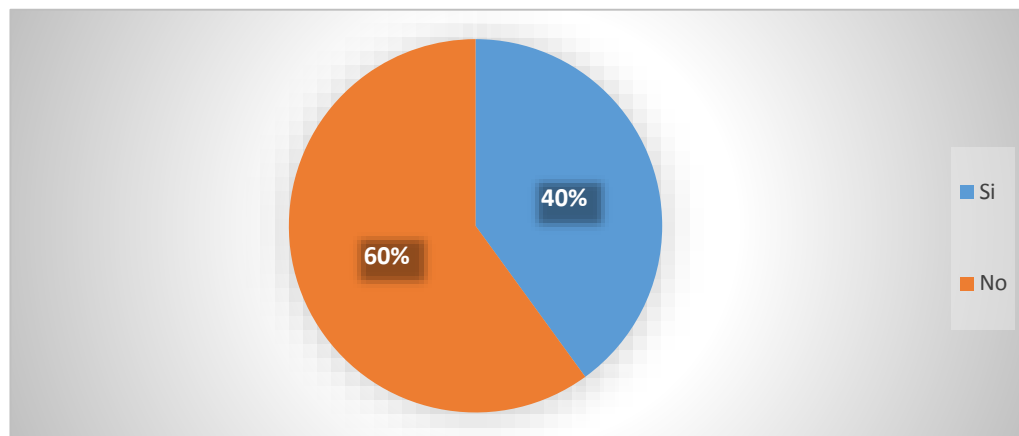
$$n = \frac{0.5 * 0.5}{\frac{(0.05)^2}{(1.96)^2} + \frac{0.5 * 0.5}{107}} = 82$$

$$n = 82$$

La muestra equivale a 82 Registros.

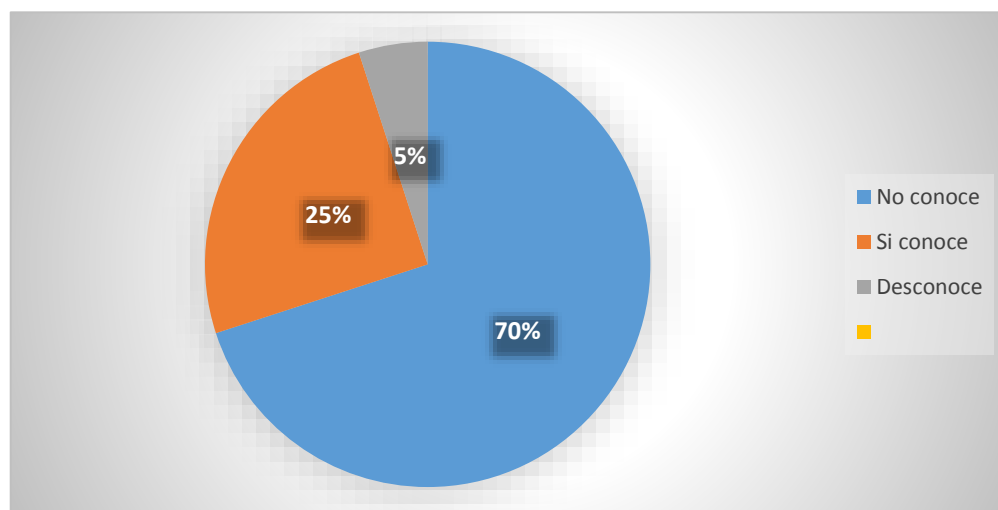
Resultados

Grafico 6 ¿Presta servicio de niñera dentro en su portafolio de servicio?



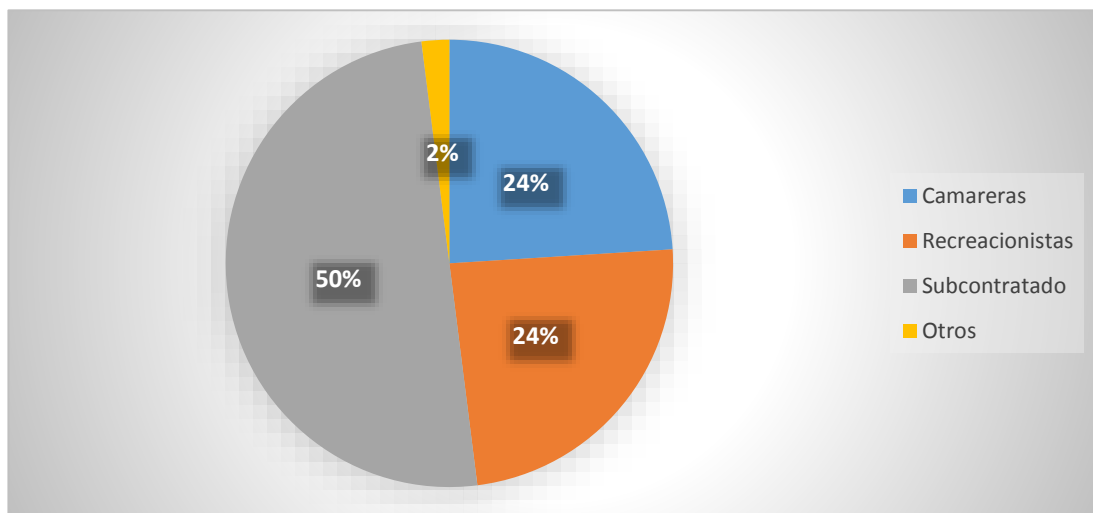
Análisis: 49 de los encuestados equivalente al 60% por ciento de la muestra manifestó no presta el servicio de niñera y el 33 encuestados equivalente al 40% del total de encuestado manifestó que si presta el servicio.

Grafico 7 ¿Conoce alguna agencia de Servicio a domicilio de cuidado de niños/as en este Cartagena?



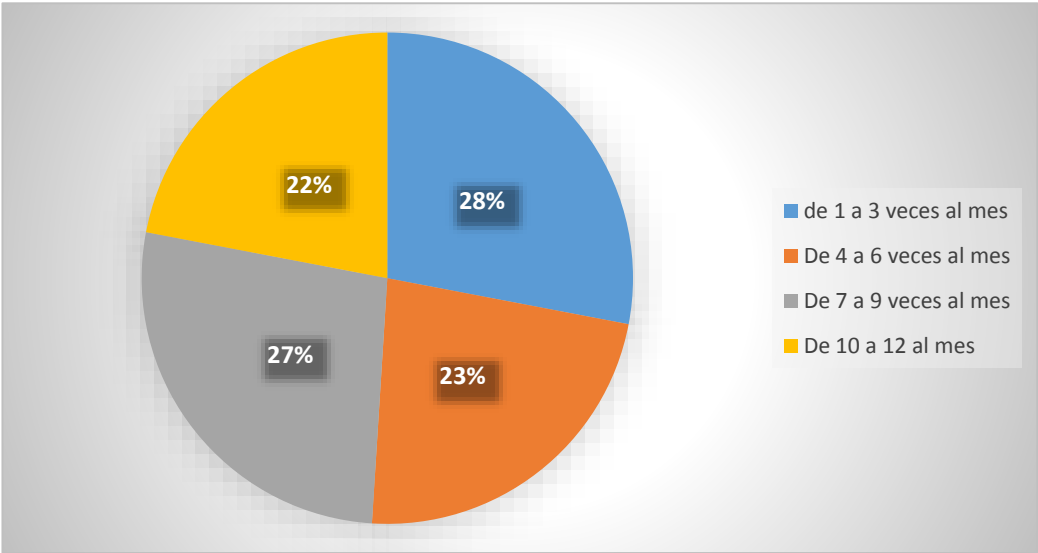
Análisis: Cómo podemos observar en el resultado de esta pregunta el 70 % que equivale a 57 de los encuestados indican que no conocen en la actualidad una agencia que brinde este servicio a diferencia del 5 % que equivalen a 4 encuestados que desconoce de este servicio, para lo cual el 25% correspondiente a 21 encuestados indica que si existe este tipo de servicio.

Grafico 8 ¿En caso de ofrecer el servicio de niñera, ¿Qué personas desarrollan el servicio?



Análisis: Esta pregunta debía ser contestada por los encuestados que manifestaron en que si ofrecían el servicio de niñeras en los establecimiento de alojamiento. El 100% de encuestados en esta pregunta equivale 32 personas (hoteles) de los cuales el 50% equivalente a 16 encuestados manifestaron que subcontratan el servicio, un 24% presta el servicio a través de las niñeras, un 24% presta el servicio a través de los recreacionistas y un 2% manifestó que otros presta este servicio.

Grafico 9 ¿Cada cuánto usted requiere servicio de cuidado de niños por demanda de un huésped?

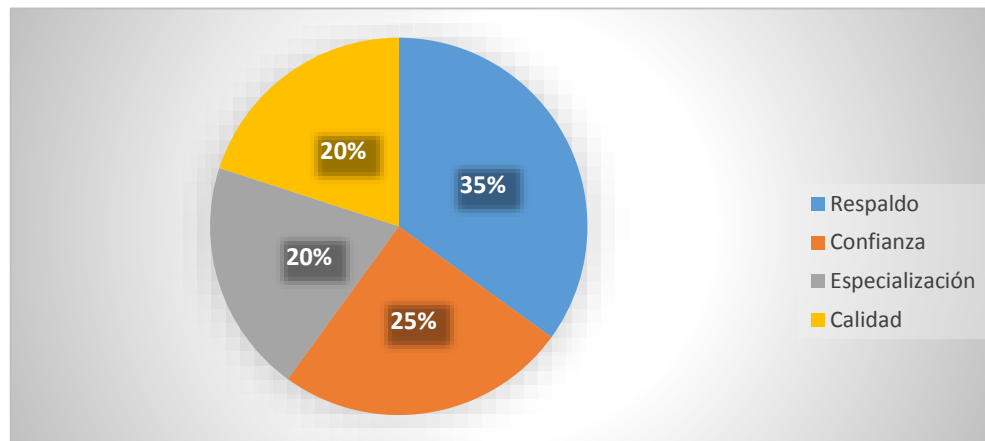


Análisis frecuencia de demanda de los huéspedes

Tabla 4 Análisis frecuencia de demanda de los huéspedes

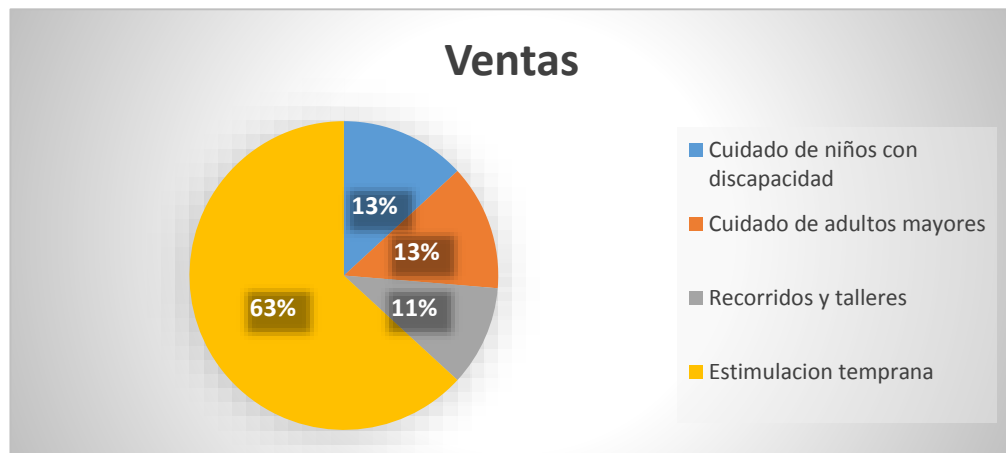
NÚMERO DE HOTELES	PORCENTAJE	FRECUENCIA
23	28%	De 1 a 3 veces al mes
19	23%	De 4 a 6 veces al mes
22	27%	De 7 a 9 veces al mes
18	22%	De 10 a 12 veces al mes
82	100%	

Grafico 10 ¿Cuál de estos beneficios es el más importante para la prestación del servicio de cuidado de niños?



Análisis: El beneficio que más destacaron los encuestados fue el respaldo por una empresa bien constituida, a este le siguieron 25% la confianza, y con 20% y 20% la especialización del personal a cargo del cuidado de los niños y la calidad en relación costo/beneficio respectivamente.

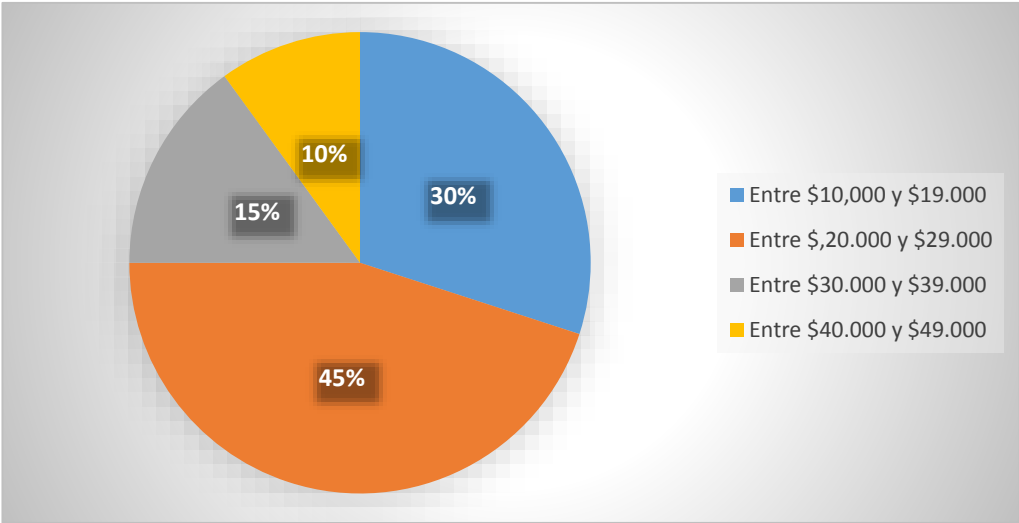
Grafico 11 Además del cuidado de niños, ¿qué otros servicios le gustaría recibir?



Análisis: un 63% de los encuestados coincidieron en que les gustaría recibir servicios de estimación temprana para los hijos de los clientes lo que indica son

cada vez más las personas interesadas en hacer del aprendizaje un proceso practico donde los niños se sientan agostos y puedan desarrollar al máximo su potencial, habilidades y destrezas, a este servicio le sigue el cuidado de niños con discapacidades y el cuidado de adulto mayor con 13% y 13% respectivamente y por último el servicio de recorridos y talleres para los niños con un 11% del total de los encuestados.

Grafico 12 Cuánto estaría dispuesto a pagar por el servicio de niñera (costo /Hora)?



Análisis:

Tabla 5 Análisis precio costo/ beneficio

NÚMERO DE HOTELES	PORCENTAJE	FRECUENCIA
25	30%	De \$10.000 a \$19.000
37	45%	De \$20.000 a \$29.000
12	15%	De \$30.000 a \$39.000
8	10%	De \$40.000 a \$59.000
82	100%	

6.3 ESTRATEGIA DE MERCADEO

6.3.1 Concepto de producto o servicio

NANNY KIDS S.A.S es una agencia de cuidado infantil, que recluta, supervisa y desarrolla programas especializados con cargas pedagógicas y recreativas que estimulen el desarrollo formativo de los niños con el fin de ofrecer un servicio seguro y confiable de apoyo para los padre.

Nanny kids es una agencia que ofrece servicios profesionales de cuidado de niños a domicilio o en hoteles. La actividad es desarrollada por jóvenes con carreras afines a la pedagogía infantil y bilingüe.

El servicio es reservado por el periodo requerido por el padre, pagado por transferencia electrónica, consignación o atreves del hotel y operamos las 24 horas del día los 7 días de la semana.

6.3.2 Estrategia de servicio, precio, comunicación y distribución.

La Mezcla de Mercadotecnia es definida como un grupo de herramientas de marketing las cuales son combinadas para producir la respuesta a la cual se quiere llegar con respecto al mercado meta.

La mezcla de marketing incluye todo lo que la empresa puede hacer para influir en la demanda de su producto, aunque hay muchísimas posibilidades estas pueden reunirse en 4 variables que se conocen como “las 4 P’s”: Precio, Plaza, Producto y Promoción.¹⁷

¹⁷ Kotler, Philip Diseño de la investigación. Diciembre del 2010. En: Blog phlpktler. Disponible Obtenido de <http://phlpktler.blogspot.com/>

Figura 2 Contenido del marketing mix



Fuente: Elaboración propia

✓ **Estrategia del servicio**

El producto (bien o servicio) es la oferta básica del marketing que incluye una serie de bienes y servicios dirigidos a la satisfacción de una necesidad o deseo del consumidor. Desde un punto de vista competitivo, ante una necesidad del consumidor pueden presentarse diversos productos para su satisfacción. La empresa deberá buscar pues algún elemento que suponga una diferenciación de su producto respecto al de la competencia. Esta diferenciación puede basarse tanto en rasgos objetivos del producto como la duración, prestaciones, tamaño, etc., como en características de subjetivas como el prestigio, el valor de la marca y similares.

Servicios que ofrece Nanny kids

- ▶ Niñeras en la comodidad de su habitación de hotel o en las áreas sociales del mismo y en islas cercanas a Cartagena.
- ▶ Niñeras por eventos (cuidado y atención al niño en bodas, cumpleaños, plazas o mientras vas de shopping).
- ▶ Niñeras tutoras brindan apoyo en tareas y materias escolares y enseñanza del idioma inglés.

Características de los servicios

Hoteles

Los programas desarrollados en los hoteles están orientados al aprendizaje y cuidado de los niños y al fomento de la cultura de ahorro en la práctica del turismo sostenible, haciendo énfasis en la importancia y el valor de la preservación del patrimonio cultural, su entorno socioeconómico y ambiental.

Las niñeras desarrollan la programación de actividades de estimulación temprana, desarrollo, recreación y cuidados que corresponden con la edad de los niños:

- ▶ **Baby kids de 0 a 3 años**
- ▶ **Mini kids de 4 a 8 años**
- ▶ **Teen kids de 9 en adelante**

Juegos educativos, lectura de cuentos, arte, manualidades y bailes típicos son algunas de las actividades destinadas a la diversión al fomento del aprendizaje.

Los niños aprenden y se divierte mientras los adultos disfrutan de SPA, deportes, salidas a discotecas o un merecido descanso.

Eventos o adonde quiera que vayas

- ▶ Acompañamiento permanente para mantener al niño seguro
- ▶ Alimentación
- ▶ Cuidado y atención del niño en eventos, mientras vas de compras.

Niñeras tutoras (hogar)

- ▶ Refuerzo y tareas dirigidas
- ▶ Enseñanza del idioma inglés
- ▶ Material y actividades que desarrollan la creatividad

✓ Estrategia de precio

Toda empresa debe considerar en poner un precio inicial cuando se desarrolla un nuevo producto o se ofrece un nuevo servicio, para la fijación de los precios se tomaron en cuenta tres aspectos:

Los precios de la competencia

El precio razonable para los clientes

Los requerimientos de la empresa para la prestación del servicio.

El siguiente año de operación los precios se incrementarán un porcentaje del 2 %.

Tarifas del servicio: Las tarifas del servicio varían de acuerdo al servicio que se preste, la cantidad de niños.

Hoteles y eventos

Para hoteles y eventos el servicio se presta por hora y por niño con un mínimo de 3 horas por servicio y teniendo que una niñera puede cuidar máximo dos niños.

Tabla 6 Tarifas del servicio

NUMERO DE NIÑOS	NUMERO DE NIÑERAS	PRECIO POR HORA
1	1	\$ 20.000
2	1	\$30.000
3	2	\$50.000

Para la prestación del servicio de niñeras entre los horarios de 8pm a 6am el cliente asume una tarifa única de transporte de \$ 20.000.

Niñeras tutoras (tareas dirigidas y refuerzos escolares)

Los precios se asignan por niño y se ofrecen diferentes planes por mes con cantidad horaria de acuerdo a la necesidad del cliente.

Tabla 7 . Proyecciones de ingreso

Factor	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4
Horas/mes	24	36	48	60
Precio	\$211.149	\$303.945	\$396.740	\$489.536

✓ Estrategias de comunicación

La comunicación es una de las variables del marketing mix integrada por un conjunto de herramientas de comunicación masiva: publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas y otras, o personal: ventas. El papel de todas ellas es el de comunicar a individuos, grupos u organizaciones, mediante la información o la persuasión, una oferta que directa o indirectamente satisfaga la relación de intercambio entre oferentes y demandantes.

La comunicación de la empresa supone en muchos casos el principal instrumento de conocimiento del producto por parte del consumidor. La comunicación condicionará las actitudes, preferencias y comportamientos ante las diversas ofertas. La comunicación contribuye, junto con el resto de variables del marketing mix, a alcanzar los objetivos de marketing, pero estos no podrán alcanzarse con una comunicación descoordinada o autónoma respecto del resto.

Las diferentes actividades de promoción que se realizaran con el fin de animar la adquisición del servicio serán las siguientes.

En primer lugar, es necesario destacar que la mejor publicidad que puede tener un negocio de estas características es el boca a boca que originan los padres satisfechos por la calidad de los servicios prestados. Por ello, la principal arma de

promoción deberá ser ofrecer un servicio exquisito que los padres valoren positivamente y les empuje a hablar de nosotros.

Asimismo, de forma previa a la apertura del centro, es importante realizar una campaña de promoción inicial para dar a conocer el centro y asegurar un número de niños suficientes para iniciar la actividad.

Para esta promoción pueden usarse diversos medios: prensa, radio, páginas amarillas, etc., aunque lo más habitual es realizar volanteo o buzoneo y crear, para ello, un volante acerca de la agencia.

El folleto debe diseñarse cuidadosamente. Debe ser completo y permitir a los posibles clientes ver por escrito todos los servicios que se proporcionarán en la agencia y conocer las razones por las que deben elegir este centro y no otro de la competencia.

Para que llegue al mayor número de personas de nuestro público objetivo se realizará, en primer lugar, buzoneo de estos folletos por las viviendas de los alrededores zonas como Bocagrande, Castillo Grande, Laguito, Crespo, Manga entre otros. Igualmente, los dejaremos en establecimientos donde sea común el trabajo nocturno como hospitales, farmacias de guardia y aeropuertos.

En colegios y centros de educación infantil se realizara una comunicación masiva para promover el servicio de niñeras para eventos y niñeras tutoras en horarios que no cubren estas instituciones.

Tarjetas De Presentación: A través de las tarjetas de presentación, se espera captar la atención de los padres de familia para que nos tengan presente cuando necesiten de nuestros servicios. La impresión de estas tarjetas será distribuida a hoteles, Edificios residenciales, colegios, las personas que soliciten información y a personas conocidas para que entreguen a sus familiares, amigos, vecinos u otros.

Relaciones públicas

Mercadeo directo

Visitas comerciales: se realizarán visitas comerciales a hoteles, colegios e instituciones que sean clientes potenciales para establecer alianzas comerciales. En estas visitas se expondrán los servicios ofrecidos a través de un portafolio, tarjetas de presentación entre otros.

Hacer comunicación masiva en colegios y jardines infantiles para promover el servicio en horarios que no cubren estas instituciones.

Networkig

Se trabajara de la mano con otras empresas con las que se comparte el mismo nicho de mercado, pero, ofrecen servicio diferentes.

Estrategias de nueva economía.

La nueva economía adopta estrategias de promoción que lleguen a la mayor cantidad de usuarios posible. En este caso el Internet es la estrategia de moda y de mayor alcance actualmente.

Por otra parte la tendencia apunta a que Internet sea la primera herramienta a la que se acude cuando se necesita algún producto o servicio, superando incluso al directorio telefónico.

Internet nos ofrece muchas vías de promoción. Así pues, además de la creación de la página web, que se creara a mediano plazo, habrá que adentrarse en el mundo de las redes sociales.

En tal caso, para ofrecer y dar a conocer el servicio de nanas se creara una página en Facebook y una página por Instagram.

Estas páginas incluirán información como servicios, información para padres sobre las actividades que se realizan con los niños y sus beneficios, teléfono, correo,

opción para solicitud de servicio y reserva, contendrá promociones y ofertas especiales, descuentos, información de nuevas actividades o talleres, organización de concursos, promoción de fiestas especiales como Halloween, Navidad, etc. Asimismo, ofreceremos descuentos especiales a cambio de la participación en la página por parte de los padres (ejemplo: Dale al botón “me gusta” y disfruta de un 25% de descuento en todos nuestros servicios) y además se le ofrece al cliente la posibilidad de escribir dudas, sugerencias o cualquier otra información que nos quiera hacer llegar.

Ventajas de las nuevas tecnologías.

Algunas de las ventajas en la implementación de las estrategias de marketing utilizando el Internet son:

- Acceso masivo a Internet
- Medio de comunicación sin límites geográficos
- Medio de publicidad de bajo costo
- La población a la que va dirigido el servicio tienen acceso a un computador, celular o algún medio digital con Internet en sus hogares o trabajos.
- A través del internet el servicio no tiene límites geográficos.

✓ Estrategias de promoción

Es la estrategia que denota innovación y calidad de forma de neutralizar a la competencia. El mercado actual cada vez es más competitivo; exige de nosotros gran capacidad de creatividad y habilidad para promocionar nuestros servicios. La empresa utilizará la siguiente promoción:

- Pasado las cinco horas, se añadirá una hora gratis de cuidado a los infantes.

- En los meses que sean feriados nacionales se realizarán un descuento de dos horas a quienes soliciten el servicio por 8 horas.
- Por cada familia que venga recomendada de nuestros clientes activos, obtendrá el 15% de descuento (cliente activo).

6.4 PROYECCIÓN DE VENTAS

En este cuadro se presenta la proyección de ingresos en donde se pronostica un crecimiento en las ventas del 2% con incremento costo inflación de 3.5% a partir del segundo año y durante los próximos 3 años de la puesta en marcha del negocio, es decir que el incremento es durante 4 años.

Tabla 8 Proyección de ventas

INGRESOS						
NOMBRE DEL PRODUCTO	Cantidad Anual	Cantidad semestral	Costo Unitario	Valor Unitario venta	Ingreso Anual	Costo Anual
Nanny express (Hoteles)	1.125	563	34.827	48.757	54.852.159	39.180.113
Teacher home (en Casa)	1.125	563	150.821	211.149	237.543.056	169.673.612
Nanny Eventos	1.125	563	34.827	48.757	54.852.159	39.180.113
TOTAL	3.375	1.688			54.852.159	39.180.113
Incremento costo Inflacion	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	
% Incremento Ventas (.E.M)	2%	2%	2%	2%	2%	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
CANTIDADES	3.375	3443	3512	3582	3654	
PRECIO	48.757,47	50.464,00	52.230,00	54.058,00	55.950,00	
COSTO	34.826,77	36.046,00	37.308,00	38.614,00	39.965,00	

7 ANALISIS TECNICO

7.1 EL SERVICIO

7.1.1 Ficha técnica

La ficha técnica, es un documento en forma de sumario que contiene la descripción de las características técnicas de un objeto, material, producto o bien de manera detallada. Los contenidos varían dependiendo del producto, servicio o entidad descrita, pero en general contiene datos como el nombre, características físicas, el modo de uso o elaboración, propiedades distintivas, métodos de ensayo y especificaciones técnicas.¹⁸

¹⁸ Incontec Internacional.Fichas técnicas del producto. 2016. Obtenido de: <http://www.incontec.org/Ser/Nor/Paginas/Nor/ftp.aspx>

Tabla 9 Fichas técnicas por servicios

FICHA TECNICA					
	Nanny Express (Niñeras en Hoteles)				
	Descripcion de Recursos	Factor	Cantidad	Valor Unt	Total
Baby Care	Mano de Obra	Hr	3	5.524	\$16.571
	Papeleria	Und	1	4.300	\$4.300
	Didacticos	Und	1	4.150	\$4.150
	Tablet	Und	3	164	\$493
	Dotación	Und	1	1.450	\$1.450
	Juguetes	Und	1	1.863	\$1.863
	Transporte	Und	2	3.000	\$6.000
	TOTAL COSTO				\$34.827
	RENTABILIDAD				40%
	PRECIO DE VENTA				\$48.757
Mini Care	Mano de Obra	Hr	3	5.524	\$16.571
	Papeleria	Und	1	4.300	\$4.300
	Didacticos	Und	1	4.150	\$4.150
	Tablet	Und	3	164	\$493
	Dotación	Und	1	1.450	\$1.450
	Juguetes	Und	1	1.863	\$1.863
	Transporte	Und	2	3.000	\$6.000
	TOTAL COSTO				\$34.827
	RENTABILIDAD				40%
	PRECIO DE VENTA				\$48.757
Teen Care	Mano de Obra	Hr	3	5.524	\$16.571
	Papeleria	Und	1	4.300	\$4.300
	Didacticos	Und	1	4.150	\$4.150
	Tablet	Und	3	164	\$493
	Dotación	Und	1	1.450	\$1.450
	Juguetes	Und	1	1.863	\$1.863
	Transporte	Und	2	3.000	\$6.000
	TOTAL COSTO				\$34.827
	RENTABILIDAD				40%
	PRECIO DE VENTA				\$48.757

Tabla 9 (continuación)

	Nanny Event (niñera por evento)						
	Descripción de Recursos	Factor	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4	Vr Unit
Baby Care, Mini care , Teen Care	Mano de Obra	Hr	24	36	48	60	5.524
	Papelería	Und	1	1	1	1	4.300
	Didacticos	Und	1	1	1	1	4.150
	Tablet	Und	3	3	3	3	164
	Dotación	Und	1	1	1	1	1.450
	Juguetes	Und	1	1	1	1	1.863
	Transporte	Und	2	2	2	2	3.000
	TOTAL COSTO		150.821	217.103	283.386	349.668	
	RENTABILIDAD		40%	40%	40%	40%	
	PRECIO DE VENTA		211.149	303.945	396.740	489.536	

Teacher Home (Refuerzo escolar y tareas dirigidas en casa)							
	Descripción de Recursos	Factor	PLAN 1	PLAN 2	PLAN 3	PLAN 4	Vr Unit
Baby Care, Mini care , Teen Care	Mano de Obra	Hr	3	6	8	12	5.524
	Papelería	Und	1	1	1	1	4.300
	Didacticos	Und	1	1	1	1	4.150
	Tablet	Und	3	3	3	3	164
	Dotación	Und	1	1	1	1	1.450
	Juguetes	Und	1	1	1	1	1.863
	Transporte	Und	2	2	2	2	3.000
	TOTAL COSTO		34.827	51.397	62.444	84.539	
	RENTABILIDAD		40%	40%	40%	40%	
	PRECIO DE VENTA		48.757	71.956	87.422	118.354	

7.1.2 Características de innovación

Las características de innovación de esta empresa giran en torno a la sostenibilidad y calidad turística.

- ▶ Los programas de cuidados, estimulación temprana y desarrollo de niños irán por rango de edades y serán dirigidos por mujeres capacitadas con gran experiencia, con conocimientos básicos en primeros auxilios y bilingües.
- ▶ Los juguetes y material de trabajo en su mayoría son hechos con materiales reciclables.
- ▶ Inglés como segunda lengua: El inglés como segunda lengua, acerca a los niños a un futuro entorno globalizado y realmente exigente. Se trata de una de las principales ventaja frente a los competidores, que centran sus esfuerzos solo en el aprendizaje en un solo idioma.
- ▶ Algunas de las canciones, danzas y cuentos infantiles con los que se trabajarán son basados en la historia, costumbres y cultura de Cartagena entre otros.
- ▶ Las nanas que prestarán este servicio serán mujeres cabezas de hogar y/o estudiantes de carreras superiores.
- ▶ Servicio personalizado de acuerdo a las necesidades del cliente.
- ▶ Está dirigido a todo el sector turístico.
- ▶ A mediano plazo se ofrecerá servicios para niños con discapacidades: **física, psicosocial, cognitiva y sensorial.**

-
- ▶ A mediano plazo se ofrecerá servicios de cuidados y recreación para adultos mayores.

7.1.3 Descripción del proceso por servicios

1. Para el servicio en hoteles y eventos

- ✓ Necesidad de una niñera
- ✓ Padre o tutor se contactan con la empresa a través de la página web de la empresa, teléfono u hotel y describe su necesidad.
- ✓ Se realiza una negociación con el cliente u hotel a través de los medios anteriormente mencionados (entrega datos personales y condiciones especiales del cliente y el usuario, reserva, selección de niñera que estará a cargo de la prestación del servicio, precio, selección del medio de pago, términos y condiciones de la prestación del servicio entre otros).
- ✓ Se elabora el contrato que describe la prestación del servicio, cláusulas, condiciones, derechos, deberes de las partes involucradas, entre otros, y se le envía al cliente para que verifique la información, firme y reenvíe escaneado a la empresa.
- ✓ Pago del servicio solicitado a través de transacción electrónica, consignación o a través del hotel.
- ✓ Asignación e instrucción del servicio a la niñera seleccionada
- ✓ Entrega de materiales, elementos y formatos correspondientes para el desarrollo de la actividad.
- ✓ La niñera llega hasta el domicilio si, el servicio se presta en hotel la niñera se presenta por la entrada de personal del hotel con documentos en regla, se

reporta con el área encargada de la canalización del servicio y posteriormente con los tutores y el niño según el protocolo establecido por Nanny kids.

- ✓ Desarrolla el programa establecido previamente por la empresa de acuerdo a la edad y estará en comunicación constante con el tutor si este así lo precisa.
- ✓ Finalizado el servicio la niñera entrega el niño al tutor, se diligencia planilla que el cliente debe firmar y se despide.
- ✓ La niñera debe presentar planilla de asistencia firmada por la persona encargada en el hotel, de reporte del servicio y entrega de materiales y elementos utilizados.
- ✓ El cliente por su parte diligencia una breve encuesta de satisfacción del servicio que le llegara por correo, celular o el hotel donde podrá evaluar el servicio prestado a fin de establecer mejoras y así optimizar nuestra calidad.

Niñeras en el hogar

- ✓ Necesidad de una niñera
- ✓ Padre o tutor se contactan con la empresa a través de la Fanpage, Instagram de la empresa o teléfono y describe su necesidad.
- ✓ Se realiza una negociación con el cliente u hotel a través de los medios anteriormente mencionados (entrega datos personales y condiciones especiales del cliente y el usuario, reserva, selección de niñera que estará a cargo de la prestación del servicio, precio, selección del medio de pago, términos y condiciones de la prestación del servicio, entre otros).

-
- ✓ Se elabora el contrato que describe la prestación, cláusulas, condiciones, derechos, deberes de las partes involucradas, entre otros, y se le envía al cliente para que verifique la información, firme y lo envíe escaneado a la empresa.
 - ✓ Pago del servicio solicitado a través de transacción electrónica, consignación.
 - ✓ Asignación e instrucción del servicio a la niñera seleccionada
 - ✓ Entrega de materiales, elementos y formatos correspondientes para el desarrollo de la actividad.
 - ✓ La niñera llega hasta el domicilio se presenta con los tutores y el niño según el protocolo establecido por Nanny kids.
 - ✓ Desarrolla el programa establecido previamente por la empresa de acuerdo a la edad y estará en comunicación constante con el tutor si este así lo precisa.
 - ✓ Finalizado el servicio la niñera entrega el niño al tutor, se diligencia planilla que el cliente debe firmar y se despide.
 - ✓ La niñera debe presentar planilla de asistencia firmada por el cliente, de reporte del servicio y entrega de materiales y elementos utilizados.
 - ✓ El cliente por su parte diligencia una breve encuesta de satisfacción del servicio que le llegará por correo o celular donde podrá evaluar el servicio prestado a fin de establecer mejoras y así optimizar nuestra calidad.

7.1.4 Necesidades y requerimientos

Tabla 10 Necesidades y requerimiento

Papeleria			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Planilla de asistencia	1	200	200
Contrato	1	200	200
Registro de Cliente	1	200	200
Boligrafos	1	500	500
Planillero	1	3000	3000
Cronograma de actividades	1	200	200
Total			4300

DOTACIÓN ADMINISTRATIVOS					
DOTACION	CANTIDAD	FRECUENCIA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR MES
UNIFORME ANTIFLUIDO	2	2	60.000	240.000	
GUANTES	1	12	7.000	84.000	
TAPABOCAS	1	12	5.500	66.000	
MORRAL	1	1	120.000	120.000	
CARNET	1	1	12.000	12.000	
Total			204.500	522.000	43.500

MATERIALES PARA ACTIVIDADES			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
TIJERAS	10	2000	20000
CRAYONES	5	6000	30000
COLORES	5	6000	30000
TEMPERAS	5	6000	30000
DELANTALES	10	2500	25000
PINCELES	10	1000	10000
HOJAS EN BLANCO	2	8500	17000
HOJAS DE DIBUJOS	2	20000	40000
PISTOLA DE SILICONA	3	5000	15000
BARRAS DE SILICONA	30	500	15000
COLBON	5	2000	10000
ESCARCHAS	1	7000	7000
TOTAL			249000
Tablet	300.000	60000	164,38

Tabla 11 (continuación)

JUEGOS			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
CUENTOS INFANTILES	10	10000	100000
BLOQUES LEGO	2	30000	60000
ROMPECABEZAS	6	10000	60000
ULA ULAS	4	5000	20000
PELOTAS	1	35000	35000
JUGUETES RECICLABLES	15	27000	405000
TOTAL			680.000

Produccion	Sueldo basico	Sueldo basico* día
Operario	781.242	26.041

Inversion Permanente	Cantidad	Valor Unitario	Total	Depreciación
AREA ADMINISTRACION				
Aire acondicionado	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000	\$ 10.000
Escritorio	1	\$ 300.000	\$ 300.000	\$ 2.500
Computadores	1	\$ 799.900	\$ 799.900	\$ 13.332
Impresoras	1	\$ 120.000	\$ 120.000	\$ 2.000
Tablet	2	\$ 300.000	\$ 600.000	\$ 10.000
Telefonos	1	\$ 50.000	\$ 50.000	\$ 833
Sillas para oficina	1	\$ 170.000	\$ 170.000	\$ 1.417
Sillas Interlocutoras para oficinas	3	\$ 27.000	\$ 81.000	\$ 675
Accesorios y Herramientas para oficinas	1	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 3.333
Total Propiedad P y Equipos de Admón	12	\$ 3.366.900	\$ 3.720.900	\$ 44.090
Total Propiedad P y Equipos		\$ 3.366.900	\$ 3.720.900	\$ 44.090

7.1.5 Presupuesto operacional

Tabla 12 . Presupuesto operacional

PRESUPUESTO OPERACIONAL						
DETALLE	ADMON	VENTAS	Produccion - cif	TOTALES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
Gasto de personal	4.193.005	1.054.146	2.651.296	7.898.448	5.247.151	2.651.296
Honorarios	1.100.000			1.100.000	1.100.000	
Impuestos		0		0	0	
Arriendos	325.000			325.000	325.000	
Seguros	200.000			200.000	200.000	
Servicios	680.000			680.000	680.000	
Publicidad	600.000			600.000	600.000	
Diversos	70.000			70.000	70.000	
Subtotal gastos	7.168.005	1.054.146	2.651.296	10.873.448	8.222.151	2.651.296
Depreciacion	44.090			44.090	44.090	
Amortizacion	56.009			56.009	56.009	
Total depreciacion y amortizacion	100.099			100.099	100.099	
Total gastos operacionales	7.268.104	1.054.146	2.651.296	11.073.645	8.422.349	2.651.296
Gastos financieros	2.677.770	0	0	2.677.770	2.677.770	0
Papeleria	549.900			549.900	549.900	
Insumos			929.000	929.000	929.000	
TOTAL GASTOS	10.495.774	1.054.146	3.580.296	15.230.315	12.579.019	2.651.296

7.1.6 Proveedores

Todo negocio requiere de diversos elementos para poder operar. Los proveedores de una empresa son todos aquellos que le proporcionan a ésta los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria.

Los recursos materiales pueden ser: materias primas, equipos, herramientas, refacciones, luz, agua, gas, etc.; los recursos humanos se refieren a los empleados y trabajadores que ofrecen sus servicios al negocio a cambio de una remuneración o salario.

Lista de proveedores

Tabla 13 Lista de proveedores

PROVEEDORES RECURSOS ADMINISTRATIVOS		
EQUIPOS DE OFICINA		
DESCRIPCION	PROVEEDOR	NIT O RUT
Computadores		
Impresoras		
Tablet		
Aire acondicionado		
Escritorio		
Sillas para oficina	HOME CENTER (SODIMAC)	800242106-2
Tablero acrilico		
Archivadores		
Sillas Interlocutoras para oficinas		
Accesorios y Herramientas para oficinas		
PAPELERIA		
DESCRIPCION	PROVEEDOR	NIT O RUT
Boligrafos	PAPELERIA FUTUROCARTAGENA LTDA	900278823-3
Planillero		
Resmas de papel		
Carnet		

PROVEEDORES RECURSOS OPERATIVOS		
MATERIALES PARA ACTIVIDADES		
DESCRIPCION	PROVEEDOR	NIT O RUT
TIJERAS	PAPELERIA FUTUROCARTAGENA LTDA	900278823-3
CRAYONES		
COLORES		
TEMPERAS		
DELANTALES		
PINCELES		
HOJAS EN BLANCO		
HOJAS DE DIBUJOS		
PISTOLA DE SILICONA		
BARRAS DE SILICONA		
COLBON		
ESCARCHAS		
JUEGOS DIDACTICOS		
DESCRIPCION	PROVEEDOR	NIT O RUT
CUENTOS INFANTILES	VENEPLAST	900019737-8
BLOQUES LEGO		
ROMPECABEZAS		
ULA ULAS		
PELOTAS		
MATRIAL PARA JUGUETES RECICLABLES		

Tabla 13 (continuación)

MATRIAL PARA JUGUETES RECICLABLES		
DESCRIPCION	PROVEEDOR	NIT O RUT
VINILOS ACRILICO	PAPELERIA FUTUROCARTAGENA LTDA	900278823-3
LIMPIA PIPAS		
LAMINAS DE FOMI		
BARRAS DE SILICONAS		
GANCHOS DE ROPA		
LIGAS		
SHAKIRAS		
ESCARCHAS		
PON PONES		
BOLAS DE HIDRO GEL		
CABELLO DE ANGEL		
BOLSAS ZIPLOC		
CARTULINAS DE COLORES		
CLIP METALIZADOS		
PAPEL PERIODICO		
MARCADORES PERMANENTES		

Proveedores (prestadores de servicio)

El estudio de proveedores de servicio aparte de un perfil requerido descrito en el manual de funciones niñeras y los filtros de selección (ver figura) implica un proceso de selección con los siguientes requerimientos:

- ✓ Prueba psicológica y psicométrica aplicada por la empresa
- ✓ comprobación de cero antecedentes penales
- ✓ Debe presentar 2 cartas de recomendación que describan la experiencia que será comprobada.
- ✓ 2 referencias personales
- ✓ Copia del carné de la EPS vigente
- ✓ ARL vigente
- ✓ Conocimiento de primeros auxilios (en caso de no saber se le capacita)
- ✓ RUT

Al tener todos los documentos se procede a realizar la verificación de la información entregada por el proveedor y si cumple con los requisitos se ingresa a la base de datos.

Siempre que se vaya a realizar un servicio, se debe presentar nuevamente la copia del carné de la EPS y la ARL vigentes y realizar la confirmación telefónicamente, para garantizar la seguridad del empleado mientras se encuentre realizando labores para la empresa y así mismo proteger a la empresa de cualquier inconveniente que se pueda presentar.

Todos los servicios de niñeras inicialmente serán realizados mediante contratación por prestación de servicios y posteriormente de acuerdo a la necesidad se procederá con un contrato de trabajo.

Evaluación del desempeño de proveedores

Para la selección de proveedores se tendrá en cuenta aspectos tales como:

- Experiencia pertinente
- Desempeño de los proveedores en relación con los competidores
- Requisitos de calidad del producto, precio, entrega y repuesta a los problemas
- Capacidad potencial para proporcionar los productos requeridos, en las condiciones requeridas
- Evaluación financiera para asegurar la viabilidad del proveedor durante todo el período de suministro
- Respuesta del proveedor a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes

También, la dirección de la empresa debería considerar las acciones necesarias para mantener el adecuado desempeño de la organización para satisfacer a las partes interesadas en el caso de que falle el proveedor.

Criterios que favorezcan una evaluación adecuada del desempeño de los proveedores.

- **Análisis de los Plazos de Entregas:** se verifica si el producto o servicio comprado está disponible en el momento acordado, ni antes ni después.
- **Cumplimiento de estándar de especificaciones técnicas:** se comprueba si el producto o servicio comprado alcanza el estándar exigido.
- **Calidad del Servicio que presta:** se analiza si la gestión del proveedor ocasiona o no inconvenientes, cómo responde a reclamos o solicitudes, etc.
- **Confiabilidad:** demostración de que lo suministrado es confiable repetitivamente.

Además, las actividades de **evaluación de los proveedores** se deben llevar a cabo en **forma continua**, partiendo de una **evaluación inicial** y continuando con **re-evaluaciones periódicas**, para garantizar que estos continúan cumpliendo con los requisitos establecidos y que mejoran de acuerdo con las expectativas de la organización.

Se integrara el sistema de evaluación de proveedores con el propio sistema de mejora continua de la organización, en virtud de que la obtención y el tratamiento de información relativa a los proveedores es una parte más del sistema que permitir mejorar la performance general de una empresa.

Beneficios de la evaluación de proveedores

En el marco de este principio se encuentran las actividades destinadas a la **evaluación de los proveedores**, un proceso que llevado a cabo de manera eficaz permite obtener beneficios tales como:

- Reducir costos, mediante la disminución de los niveles de stocks de seguridad, de rechazos y desperdicios, etc.
- Contar con una base de proveedores calificados para respaldar sólidamente las decisiones de compra o contratación.
- Evitar que proveedores no calificados participen en la cadena de producción y en el camino crítico de las prestaciones a los clientes.
- Asegurar que los proveedores cuentan con los recursos necesarios para garantizar entregas de acuerdo a los requerimientos establecidos.
- Contar con herramientas de desarrollo de proveedores que no alcanzan la calificación requerida.
- Fidelización de clientes en base a la permanente calidad.

8 ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

8.1 ORGANIZACIONAL

8.1.1 Concepto del negocio

Agencia que ofrece servicios profesionales de cuidado de niños a domicilio o en hoteles. La actividad es desarrollada por jóvenes con carreras afines a la pedagogía infantil y bilingüe. El servicio es reservado por el periodo requerido por el padre, pagado por transferencia electrónica, consignación o atreves del hotel y operamos las 24 horas del día los 7 días de la semana.

8.1.2 Objetivos de la empresa

8.1.2.1 *Objetivo general*

Ofrecer servicios de cuidado de niños personalizados e innovador que garantiza a los padres de familia o tutores altos estándares de calidad, confiabilidad, puntualidad, responsabilidad e higiene, de manera que el niño sea el receptor de un beneficio directo para su formación y desarrollo integral y que el padre quede satisfecho con la inversión que realizó.

8.1.2.2 *Objetivos específicos*

- ✓ Seleccionar y reclutar talento humano altamente calificado, a través de procedimientos.
- ✓ Aplicar normas de seguridad laboral, para salvaguardar la vida tanto de los infantes como del personal que laborara en la empresa.
- ✓ Entregar un informe diario a las madres de familia sobre el comportamiento de los infantes o cualquier suceso que pase entorno al servicio.

-
- ✓ Mantener un cronograma de capacitación para el talento humano, con el fin de optimizar el servicio.
 - ✓ Estimular positivamente a los niños/as en los diferentes contextos (familiar, escolar y social).
 - ✓ Suministrar los alimentos de los infantes a cargo y/o supervisar su adecuado consumo.
 - ✓ Realizar actividades deportivas, lúdicas y recreativas.
 - ✓ Mantener un entorno seguro para el niño/a en todo momento.
 - ✓ Generar pautas de aseo como ordenar el cuarto, juguetes y elementos escolares

8.1.3 Grupo emprendedor

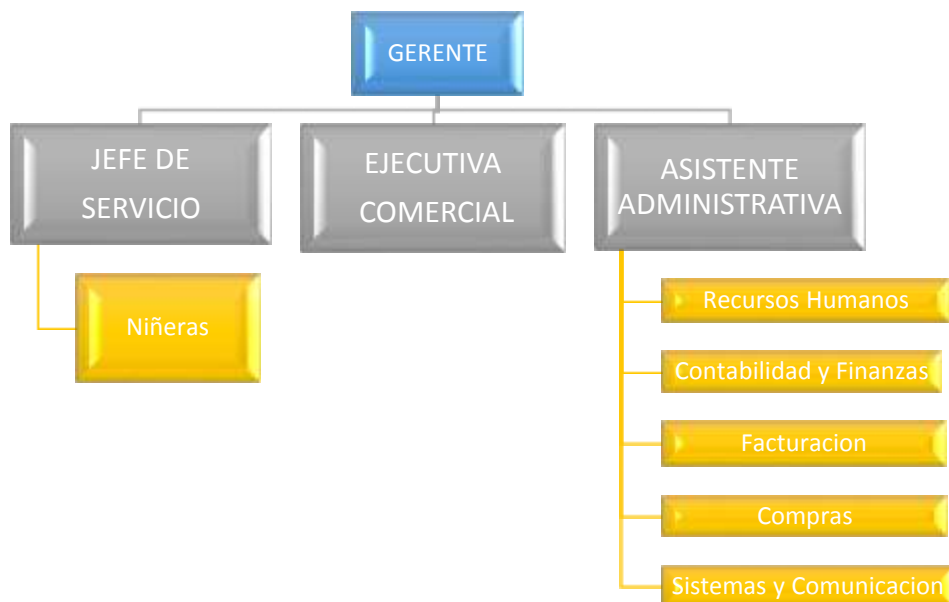
Leydis Laura Saenz estudiante de decimo semestre de Administración turística,

8.1.4 Estructura organizacional

Organigrama de la empresa

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas. Desempeña un papel informativo y presenta los elementos de autoridad, los niveles de jerarquía y la relación entre ellos.

Figura 3 Organigrama de Nanny Kids



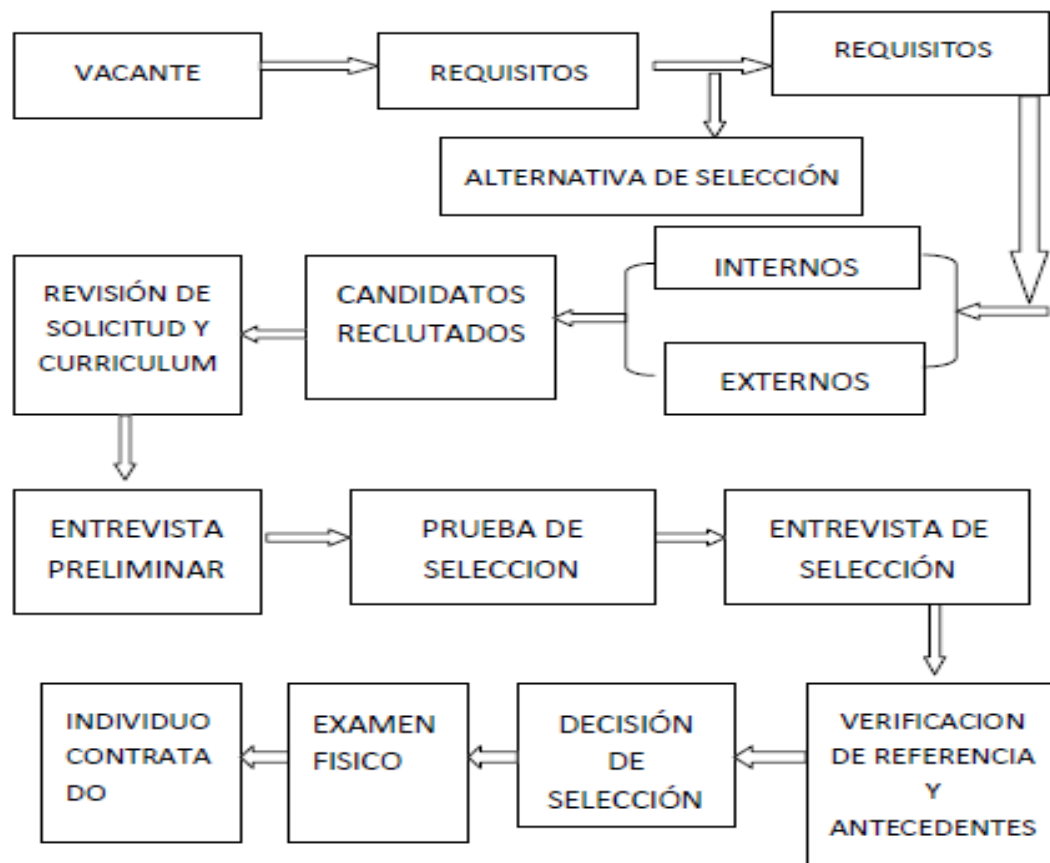
Fuente: Elaborado Leydis Saenz

8.1.5 Reclutamiento y selección

En Nanny Kids se es consciente de que los empleados van a constituir la base del éxito y crecimiento futuro. Un enfoque profesional y estratégico durante la selección y contratación permitirá atraer, elegir y mantener al personal con cualidades y aptitudes necesarias con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y respaldar la empresa.

Nanny Kids busca personas capaces de desempeñar un trabajo productivo a cambio de una remuneración justa, equitativa.

Figura 4 Proceso de selección



Fuente. Elaboración propia

8.1.6 Manual de funciones

Gerente

Persona encargada de dirigir, coordinar, planificar y elaborar los objetivos concretos, y realizar todas las tareas de gestión de la empresa. Además de desarrollar las actividades comerciales. En el presente proyecto se considerará que la gerente asume, además, funciones de monitorea.

La gerente es la impulsora del proyecto. Ella es la encargada de la creación de la empresa y además de supervisar en todo momento el buen funcionamiento de ésta. Marcará los objetivos estratégicos y funcionales a alcanzar. Al ser una empresa de

muy reducida dimensión, la gerente tendrá múltiples funciones durante el primer año de funcionamiento.

Manual de funciones para el cargo de gerente

MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Gerente
Área:	Administrativa
Reporta a:	Socios
Supervisa a:	Todo el personal
FINALIDAD DEL CARGO	
Coordinar, planifica y controla las actividades o gestiones que se desarrollen dentro o fuera de la empresa.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
Elabora programa de trabajo y planea acciones futuras.	
Buscará y llevará a cabo la forma más eficiente y efectiva de promocionar la empresa.	
Adquirirá el inmovilizado y material necesario para el lanzamiento y desarrollo de la empresa.	
Contabilizará las facturas emitidas y recibidas, cobrará a los clientes, pagará a los proveedores y plantilla, y liquidará los impuestos en las fechas correspondientes	
conseguirá la financiación para las necesidades de la empresa, planificará para que siempre haya liquidez para afrontar los pagos puntuales y tener una situación patrimonial saneada y controlará que la actividad resulte rentable	

gestionará a las personas para garantizar el cumplimiento del cumplimiento de funciones en la jornada y que los puestos estén siempre cubiertos, aplicará las fórmulas de reclutamiento, selección y contratación más adecuados en cada caso, remunerará a los trabajadores y velará por su motivación
Con las mismas funciones que los monitores contratados pero siempre en un plano secundario como monitora de apoyo.
REQUISITOS MÍNIMOS:
Profesional en Administración de Empresas, CPA, o carreras afines.
Experiencia mínima 1 año en posiciones similares.
Edad: 28 años en adelante
CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES
Iniciativa
Trabajo en equipo y cooperación
Autocontrol y Confianza en sí mismo
Autonomía en la resolución de contingencias
Habilidades comunicativas. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización. Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa.
Manejo de técnicas de Motivación.
Capacidad estratégica
Capacidad estratégica
Manejo de nuevas Tecnologías
Prevención de Riesgos Laborales
Calidad.

Manual de funciones para niñeras

MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Niñera
Área:	Servicio al cliente
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	N/D
FINALIDAD DEL CARGO	
Brindar un servicio de cuidado de niños que estimule el desarrollo cognoscitivo, físico y afectivo social de los mismos mediante actividades lúdicas. Sus competencias se contemplan tanto desde la vertiente del ocio y el tiempo libre como desde la de la educación por medio del juego.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
desarrolla actividades educativas, recreativas, culturales y artísticas con	
desarrollar los cuidados básicos de alimentación, higiene y atención del	
se dedica a supervisar, estimular, jugar, cuidar, acompañar y atenderá a los menores.	
elaborar y dinamizar proyectos de creación y desarrollo de actividades lúdicas, de acuerdo con las necesidades y características de los usuarios de la empresa y con la oferta de servicios.	
reportara trastornos o signos de alguna enfermedad a fin de que sean atendidos	
revisa el horario de trabajo	
realiza informe sobre la labor prestada en todo momento	
registrará en los formatos que la empresa determine, la información requerida en relación con cada menor	
realiza informe de entrega de los materiales empleados en la actividad de cuidado	

realiza informe de entrega de los materiales empleados en la actividad de cuidado
asimismo realizara las actividades de carácter complementario asociadas al puesto, para el logro de las funciones principales del mismo
PERIODO DE PRUEBA
1 Mes
REQUISITOS MÍNIMOS:
Formativos
Nivel técnicos, tecnológico, profesional o cursando 5 semestre de las carreras afines a la pedagogía. Es necesario en este cargo tener un buen Experiencia mínima 2 año en cargos similares.
Edad: 23 años en adelante
Conocimientos
Conocimientos y técnicas relacionadas con la actuación en procesos
conocimientos y técnicas relacionadas con la aplicación de técnicas y conocimientos en primeros auxilios
Trabajo en equipo y cooperación
Habilidades
Manejo de técnicas de Motivación.
Sociabilidad, Autocontrol, Comunicación, Flexibilidad y gestión del cambio, Orientación al cliente, Paciencia, respeto, tolerancia y
Aptitudes
AFFECTIVO Establecer un vínculo afectivo hacia el niño o la niña, una relación que le transmita seguridad y confianza

Aptitudes
AFFECTIVO Establecer un vínculo afectivo hacia el niño o la niña, una relación que le transmita seguridad y confianza
RECEPTIVO Estar abierto a las preguntas de los niños/as. Escuchar y atender sus sugerencias, críticas y planteamientos.
FLEXIBLE Adaptarse a las características de la situación. Admitir modificaciones, experimentaciones o nuevas propuestas que surjan sobre la marcha
- PERSONALIZADOR Evitar la uniformidad del rol que desempeñamos hacia el grupo. Cada niño/a es único/a y nuestra actitud ha de respetar y ajustarse a cada individualidad, a los ritmos personales
ORIENTACIÓN AL CLIENTE Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes, de satisfacer sus necesidades.

Manual defunciones para asistente y auxiliar contable

MANUAL DE FUNCIONES	
DESCRIPCION DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Asistente y auxiliar contable
Área:	Administrativa
Reporta a:	Gerente
Supervisa a:	n/d
FINALIDAD DEL CARGO	
Colabora con el administrador en cada una de las acciones emprendidas por el, así como mantener la información al día.	
FUNCIONES ESPECÍFICAS:	
Llevar agenda de todas las actividades de la empresa	
Presentar Informes	
Elaborar y presentar los documentos que requieran los bancos y demás entidades.	
Preparación de la información tributaria	
Diligenciar y controlar los documentos para lo correspondiente a la nómina, la seguridad social y contribuciones especiales a las que está obligada la empresa.	
Recibir la correspondencia y trasladarla a las personas remitidas llevando un registro de la misma.	
Realizar cuadro de cuentas de facturación.	
Revisar y tramitar el pago de la nómina junto con el pago de la seguridad social y las contribuciones especiales.	
Atención de llamadas de los clientes.	

Apoyar la legalización del ingreso de los trabajadores asociados
Custodiar los documentos internos de la empresa.
Otras labores del departamento de personal y de secretaria de gerencia
REQUISITOS MÍNIMOS:
Título de Bachiller Técnico Contable, estudiante en práctica o Secretariado Ejecutivo Bilingüe o Secretariado Gerencial.
Experiencia mínima 6 meses en cargos similares.
Edad: 22 años en adelante
CONOCIMIENTOS
Iniciativa
Trabajo en equipo y cooperación
Habilidades
Habilidades comunicativas. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización. Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructura, clara y precisa.
Competencias: Calidad del trabajo, Habilidad analítica, Aprendizaje continuo, Trabajo en equipo.
Nuevas Tecnologías
Prevención de Riesgos Laborales
Calidad.

8.1.7 Análisis DOFA

La matriz de análisis **DAFO** o **FODA**, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

Análisis externo

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo. La matriz DAFO divide por tanto el **análisis** externo en oportunidades y en amenazas.

- Oportunidades: representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa. Para identificar las oportunidades podemos responder a preguntas como: *¿existen nuevas tendencias de mercado relacionadas con nuestra empresa?, ¿qué cambios tecnológicos, sociales, legales o políticos se presentan en nuestro mercado?*
- Amenazas: pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad. Para identificar las amenazas de nuestra organización, podemos responder a preguntas como: *¿qué obstáculos podemos encontrarnos?, ¿existen problemas de*

financiación?, ¿cuáles son las nuevas tendencias que siguen nuestros competidores?

Análisis interno

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva se trata de realizar una autoevaluación, dónde la **matriz de análisis DAFO** trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

- **Fortalezas:** Son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas. Para identificarlas podemos responder a preguntas como: *¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?*
- **Debilidades:** Son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: *¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos compren?*¹⁹

¹⁹ *Roberto Espinosa Estrategia, Marketing* Posted 29 julio, 2013 Obtenido de: <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

8.1.7.1 Matriz DOFA

Tabla 13. Matriz DOFA Nanny kids

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Talento humano calificado y en formación continua	Somos nuevos en el mercado
Equipo profesional con amplia experiencia.	Alto riesgo de pérdida de proveedores por contratación directa con el cliente
Aporte a la sostenibilidad a través de desarrollo de actividades con juguetes reciclados.	No es reconocida en el mercado
Sistema de calificación de proveedores	No tiene trayectoria
Retroalimentación continua.	Falta de financiación
No es necesaria una infraestructura muy importante para operar.	
Inglés como segunda lengua.	
Calidad en el servicio	
Recursos humanos motivados y contentos.	
Características especiales de servicio	
Capacidad de crecimiento por la diferenciación, innovación e introducción de nuevos servicios.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Exenciones tributarias	Desconfianza de dejar a los niños al cargo de extraños
Creciente desarrollo del turismo a nivel mundial	Tendencia cultural hacia recomendados, no hacia intermediarios, agencias.
Incentivos fiscales	Copias y sustitutos de la competencia
Creación de una nueva categoría de servicios	Marcas líderes posicionadas en el mercado
Respaldo de una empresa legalmente constituida	Presión de la competencia ejercida por particulares y empresas no constituidas
Incremento en la demanda del servicio	Escasas barreras de entrada que posibilitan el acceso al mercado de nuevos competidores
Conciencia creciente de la escolarización temprana de los menores	
Rápida evolución tecnológica	
Posibilidad de establecer alianzas estratégicas	
Utilización de nuevos canales de ventas	

Elaborado por: Leydis Sáenz

8.1.7.2 Conclusiones DOFA

Una vez completada la planilla anterior con las variables correspondientes a cada factor, proseguimos con el análisis de las mismas y la preparación de las estrategias de acción correspondiente a la realidad evidenciada.

El siguiente análisis estratégico tiene como finalidad neutralizarán las amenazas, transformar las debilidades en oportunidades, potencializar a su vez las fortalezas que la empresa posee y por último se aprovecharán las oportunidades que presenta el mercado. Se buscan dichas oportunidades para posicionar la empresa con una ventaja competitiva que ofrezca utilidades superiores al resto de competidores del sector, creando un valor añadido y aplicando la estrategia con éxito en el mercado. Todo este análisis dará lugar a una ventaja competitiva en el tiempo, de modo que otras empresas no sean capaces de imitar o les resulte suficientemente costoso hacerlo.

Por ello, Nanny kids intenta lograr una ventaja sostenible en un entorno altamente competitivo.

Ser una nueva y/o pequeña empresa puede generar cierta incertidumbre en la demanda, por el temor a lo desconocido de quienes, han liderado con la tradición y experiencia que los años le conceden. Sin embargo esta misma novedad puede también ser tomada como la razón que nos permite mayor posibilidad de adaptación y ajuste al cambio antes posibles variaciones o modificaciones en las expectativas de clientes, proveedores, y nos podrá permitir responder a necesidades emergentes con mayor creatividad e iniciativa individuales. Por otro lado el talento humano calificado, la formación continua y la amplia experiencia puede influir positivamente al influenciar de cierta manera el deseo de compra y aumentar la credibilidad de la empresa.

En cuanto a la fidelización por parte de unos y otros (clientes y proveedores), es un aspecto relativo y muy sensible, ya que, nosotros como intermediarios de ambos, podemos correr el riesgo de desaparecer, después de su primer contacto. Esto sucede porque, puede ser mucho más rentable para los clientes contratar directamente al proveedor para prestación de tales servicios. Y es en este punto en dónde entramos a comparar las ventajas y mejoras que traemos para los dos. Por un lado, para los proveedores, somos una bolsa constante de empleo y la solución a negociaciones previas. Por otro lado, los clientes finales pueden tener el respaldo, garantía y servicio post-venta que no encontrarían de otra manera.

Un recurso humano motivado es tendiente a propiciar procesos de innovación que permiten la diferenciación y generación de nuevos servicios, logrando así una ventaja competitiva.

Una de las principales amenazas es la desconfianza de los padres de dejar a los niños a cargo de extraños y la tendencia cultural hacia recomendados y no hacia las agencias. Sin embargo la calidad del servicio a cargo de talento humano capacitado, e permitirá una óptima gestión administrativa como operativa, que asegurará la captación de clientes consecutivos, permitiéndole de esta forma a la agencia a posicionarse en este mercado competitivo.

8.1.7.3 Estrategias

Estrategias agresivas

Ventaja competitiva al ser un negocio que siempre se requerirá.

- Crear valor agregado por la calidad del servicio prestado
- Crear departamento de cuidado al cliente

-
- Mostrar las facilidades de trabajar directamente con una empresa, respaldo y garantía del servicio
 - Apropiarse de la nueva categoría, a través de la comunicación.
 - Estandarización de los procesos.

Estrategias conservadoras

Hacer uso de la comunicación por voz a voz.

- Hacer uso del auge de los servicios como principal actividad económica
- Realizar un plan de comercialización para acceder a diferentes sectores.
- Aprovechar las oportunidades de tener una empresa legalmente constituida
- Participar en ferias, como la feria del hogar.
- Crear conciencia de las ventajas que ofrece para el cliente trabajar con una empresa.

Estrategias combativas

Generar fidelidad en clientes y proveedores, debido a la contundencia del valor agregado en ambos.

- Al ser pequeña, reacciona rápido a los cambios y necesidades del entorno.
- Usar la diversidad de servicios para marcar una diferencia clara con la competencia.
- Hacer una página de internet como apoyo de infraestructura para la empresa.
- Ofrecer precios competitivos y asequibles al mercado que permitan su entrada frente a los líderes.

Estrategias defensivas

Obtener conocimiento técnico y práctico de todos los servicios a prestar.

- Crear pertenencia de los proveedores hacia la empresa aprovechando la relación establecida en trabajos anteriores.
- Crear necesidad de nuestros servicios en el mercado, facilitando la consecución y prestación de los mismos.
- Personalización del servicio
- Generar confianza y cercanía de los clientes, dando un trato amable, creando lazos hacia la empresa.

8.2 ESTUDIO LEGAL

8.2.1 Constitución Empresa y Aspectos Legales

Para poder constituir una empresa es necesario conocer los requisitos y trámites legales, laborales, comerciales, tributarios y de funcionamiento, puntos esenciales para poder registrar y formalizar una empresa.

Tipo de sociedad

Considerando los beneficios que tiene para la constitución de una nueva empresa, se ha decidido adoptar este modelo. Con el apoyo del *ABC de las Sociedades por Acciones Simplificadas (SAS)*, de la Cámara de Comercio.

Clasificación de la empresa por actividad económica (CIIU)

Aunque en la constitución de la empresa como sociedad tipo S.A.S establece la posibilidad de tener actividades comerciales múltiples o indeterminadas, la empresa

se constituyó usando 2 códigos para su clasificación por actividad económica, sin que esto limite otras actividades no inscritas en este documento.

Los códigos (CIIU) usados fueron:

- 7492: Obtención y suministro de personal
- N853200- servicios sociales sin alojamiento.

Registros en Todas las Entidades respectivas

El procedimiento para hacer la formalización de una empresa en Colombia requiere de varios pasos.

A continuación se enunciarán y se anexarán los documentos correspondientes.

Redactar el contrato o acto unilateral constitutivo de la SAS. Este documento privado debe contener, al menos, la siguiente información de la sociedad:

- Nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas.
- Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras "sociedad por acciones simplificada", o de las letras S. A. S.
- El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
- El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que estas deberán pagarse.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse al menos un representante legal.

Las personas que suscriben el documento de constitución deberán autenticar sus firmas antes de que este sea inscrito en el registro mercantil. Esta autenticación podrá hacerse directamente o a través de apoderado, en la Cámara de Comercio del lugar en el que la sociedad establezca su domicilio principal.

El documento privado debe ser inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio del lugar en que la sociedad establezca su domicilio principal. Adicionalmente, la resolución de facturación: Esta la expide la Dian una vez la empresa tenga asignados NIT y RUT. El tiempo de vigencia de la facturación solicitada son dos años. Una vez terminado este tiempo, si aún quedan facturas se pueden hacer validas nuevamente ante la DIAN. Si se acaban antes del tiempo estipulado, se pueden pedir más numeraciones de facturación. En esta oportunidad se pidieron las facturas de la 0 a la 500.

Licencias

Para poder llevar a cabo el proyecto *Nanny Kids S.A.S.* no es necesario el trámite de una licencia ambiental, ya que ningún recurso natural se aprovechará o se transformará; además, estará ubicado en una zona urbana que suministra todos los servicios públicos básicos.

Tampoco se requiere licencia para construcción, ya que el predio donde se ubicaran las instalaciones físicas y administrativa es propiedad de los socios de los dueños del proyecto.

Legislación laboral

Consideramos que los contratos necesarios para dar comienzo a la operación del negocio son los siguientes:

- Contratos laborales del personal que se va a vincular, que serán de la siguiente forma: por un lado, los estudiantes estarán vinculados por contrato de servicios,

teniendo en cuenta que estos contratos no generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebran por el término estrictamente indispensable, que para nuestro proyecto funciona a cabalidad. Por otro lado, los dos empleados de planta, es decir, la gerente, la Asistente, que a su vez hará de auxiliar contable, serán vinculados con un contrato de trabajo.

Contrato de trabajo

Nanny kids deberá responder a las obligaciones laborales y patronales de la siguiente forma (esto aplica únicamente para los empleados de planta que serán vinculados con un contrato de trabajo):

- Inscripción al sistema obligatorio de salud EPS (empresa, empleados).
- Inscripción al sistema obligatorio de pensiones AFP (empresa, empleados).
- Inscripción a la administradora de riesgos profesionales ARP (empresa, empleados).
- Inscribir el reglamento interno de trabajo ante el Ministerio de la Protección Social.

Prestación de servicio

La legislación para la ejecución de los servicios prestados por la empresa, se perfeccionarán a través de un contrato de tipo no laboral; éste es denominado contrato de prestación de servicios, que a su vez está regido por las leyes nacionales amparadas en el código de procedimiento civil y el código de comercio.

Sobre el “contrato de prestación de servicios”, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-

154/97, del Magistrado Ponente Herrera Vergara, señaló que “*un contrato de prestación de servicios era la actividad independiente desarrollada, que puede*

provenir de una persona jurídica con la que no existe el elemento de la subordinación laboral o dependencia consistente en la potestad de impartir órdenes en la ejecución de la labor contratada."

Mientras que, el Código de Comercio por su parte, define el Contrato de Suministro de Servicios en el artículo 968, como: *"El Suministro es el contrato por el cual una parte se obliga, a cambio de una contraprestación, a cumplir a favor de otra, en forma independiente, prestaciones periódicas o continuadas de cosas o servicios"*.

Con base en estas dos definiciones se ratifica la presunción del contrato elegido y se procede a poner expresamente las características más relevantes del mismo. La contratación bajo esta modalidad, deberá ser de manera ocasional, de forma que no se cumplan los requisitos dados por el artículo 23 del Código Sustantivo del Trabajo subrogado por el artículo 1° de la Ley 50 de 1990, esto es, que no se genere una relación laboral. Este tipo de contratos no recibe salario sino honorarios, la afiliación al sistema de seguridad social la debe realizar el proveedor como trabajador independiente: el contratista asume la totalidad de las prestaciones; sus aportes se cotizan sobre una base del 40% del valor del contrato, no se genera una relación laboral, no hay lugar a pago de prestaciones sociales por parte del empleador y no hay obligaciones en el cumplimiento de horario. La duración de este es limitada (tiempo en el cual se perfecciona dicho contrato), se llega al fin de la labor para la que fue contratado, y presenta como característica la autonomía e independencia del contratista desde el punto de vista técnico y científico.

En este tipo de contratos se acordarán aspectos como objeto, remuneración por los servicios prestados, tiempo de ejecución de las actividades contratadas y las causas de terminación del contrato. Como en este contrato no existe una relación de carácter laboral, no le son aplicables las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo, sobre el reconocimiento y pago de prestaciones sociales.

Características del contrato de prestación de servicios²⁰

Autonomía o independencia del contratista: el contrato de prestación de servicios se estructura sobre la premisa de la autonomía técnica y/o profesional del contratista, quien justamente por su experiencia, o por su conocimiento es llamado por la entidad para que preste un determinado servicio.

El elemento de subordinación o dependencia es uno de los factores determinantes de la diferencia entre el contrato laboral y el de prestación de servicios, ya que en el plano legal debe entenderse que quien celebra un contrato de esta naturaleza, como el previsto en la norma citada, no puede tener frente a la administración sino la calidad de contratista independiente sin derecho a prestaciones sociales.

La excepcionalidad del contrato de prestación de servicios: se explica por una necesidad concreta en circunstancias de tiempo, modo y lugar que tiene la entidad y para lo cual no dispone de personal. En efecto, los contratos de prestación de servicios se suscriben cuando la administración requiere la vinculación de personal con conocimientos especializados o destrezas específicas para realizar alguna actividad

Es un contrato que se aplica para circunstancias estrictamente temporales. Como corolario de lo anterior, esto es, del principio de suficiencia de personal en planta y de la inexistencia de una relación de sujeción especial entre el contratista y el contratante, el contrato de prestación de servicios también se caracteriza por ser una relación de carácter eminentemente temporal, que existe porque se ha

²⁰ Gerencie Blog. Artículo. Características del contrato de servicios según la Corte constitucional (2018) Obtenido de: <https://www.gerencie.com/caracteristicas-del-contrato-de-servicios-segun-la-corte-constitucional.html>

generado una circunstancia excepcional, la cual debe ser medida en el tiempo determinado como aquel lapso que necesita el contratista para solucionar la necesidad de la entidad pública.

8.2.2 Requisitos y beneficios tributarios

Como empresa legalmente constituida, *Nanny Kids* deberá contar con las siguientes disposiciones, a fin de atender las obligaciones tributarias que se generan por el funcionamiento. En este caso, obligaciones de régimen común.

- **Registro Único Tributario (RUT).**
- **Impuestos sobre la renta:** es el tributo que debe pagar por la totalidad de los ingresos netos que recibió durante el año y que pueden producir un aumento en su patrimonio.
- **Impuesto sobre las ventas:** es el que conocemos como IVA, el gravamen sobre el consumo de bienes y servicios que con la reforma tributaria quedó para algunos productos y servicios en 19% y para ciertos alimentos en 5%.
- **Gravamen a los movimientos financieros:** este es el mismo 4x1.000, que recae en los saldos de las cuentas de ahorro y corriente de los bancos privados y también las operaciones que se realicen con el Banco de la República.
- Llevar un sistema contable de acuerdo con las reglas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia.

En términos de beneficios tributarios, es importante mencionar la Ley 1429, que es también conocida como la Ley del primer empleo. Esta ley es aplicable para *Nanny Kids*, pues cumplimos con los objetivos básicos de la misma, ya que seremos una nueva pequeña empresa que empezará a funcionar formalmente,

generaremos mejores ingresos a la población y a los desempleados en condiciones de desventaja, ayudaremos a formalizar empleos, a mediano plazo generaremos más empleos formales y operaremos con la debida matrícula mercantil expedida por la Cámara de Comercio.

Como nueva pequeña empresa, recibiremos unos beneficios directos en diferentes aspectos, como los que se explican en el *ABC de las Sociedades por Acciones Simplificadas*, de la Cámara de Comercio de Bogotá (2009), a continuación una recopilación de estos beneficios:

- a) No pagarán los aportes de nómina a cajas de compensación familiar, al Sena, al ICBF ni a la subcuenta de solidaridad en salud, en sus dos primeros años a partir del inicio de su actividad económica principal. En los siguientes tres años pagarán dichos aportes en proporción al 25%, 50% y 75% de la tarifa general establecida.
- b) No pagarán el impuesto a la renta en sus dos primeros años a partir del inicio de su actividad económica principal. En los siguientes tres años pagarán este impuesto en proporción al 25%, 50% y 75% de la tarifa general establecida.
- c) En resumen, los beneficios directos, o descuentos, para las nuevas pequeñas empresas, como *Nanny Kids*, consisten en que el pago de estas obligaciones se puede hacer de manera progresiva; es decir, en un porcentaje de la tarifa que va creciendo con el tiempo, hasta alcanzar el 100% de la tarifa normal o plena.

También podríamos contar con beneficios en los parafiscales, dependiendo del tiempo que lleve el proyecto desarrollando la actividad económica principal. Así, aplicarían los siguientes descuentos:

- a) 100% en los dos primeros años.
- b) 75% en el tercer año.
- c) 50% en el cuarto año.
- d) 25% en el quinto año.

Requisitos de seguridad laboral y social

Dado que la contratación del personal se hará por dos caminos: por prestación de servicios y por contrato de trabajo, estas contrataciones traen consigo una serie de obligaciones contractuales para *Nanny Kids*: a nuestros colaboradores de planta, se les deben pagar todas las prestaciones sociales de ley, ya que estos tienen derecho, sin importar si lo que se trabaja es un día, un mes o un año.

El contrato laboral resulta mucho más gravoso por las obligaciones legales que se adquieren, como son las prestaciones sociales y los aportes parafiscales, pero esto se compensará con los beneficios que brindan la Ley 1429 y la SAS. Las prestaciones sociales se pagan conforme al tiempo laborado por el trabajador, y se calculan según el sueldo devengado por este, incluyendo, recargos nocturnos, dominicales y festivos, lo mismo que las comisiones, el auxilio de transporte y horas extras, si fuera el caso.

Lo anterior en términos del contrato de trabajo, ya que el contrato por servicios no implica nada más que el valor a pagarle al contratado y las condiciones que se pacten, esté está regulado por el Código Civil.

Requisitos laborales

Consideramos que los contratos necesarios para dar comienzo a la operación del negocio son los siguientes:

- Contratos laborales del personal que se va a vincular, que serán de la siguiente forma: por un lado, las niñeras estarán vinculados por contrato de servicios, teniendo en cuenta que estos contratos no generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebran por el término estrictamente indispensable, que para nuestro proyecto funciona a cabalidad. Por otro lado, los dos empleados de planta, es decir, la gerente y la asistente, que a su vez hará de auxiliar contable serán vinculados con un contrato de trabajo.

Nanny kids deberá responder a las obligaciones laborales y patronales de la siguiente forma (esto aplica únicamente para los empleados de planta que serán vinculados con un contrato de trabajo):

- Inscripción al sistema obligatorio de salud EPS (empresa, empleados).
- Inscripción al sistema obligatorio de pensiones AFP (empresa, empleados).
- Inscripción a la administradora de riesgos profesionales ARP (empresa, empleados).
- Inscribir el reglamento interno de trabajo ante el Ministerio de la Protección Social.

El contrato laboral resulta mucho más gravoso por las obligaciones legales que se adquieren, como son las prestaciones sociales y los aportes parafiscales, pero esto se compensará con los beneficios que brindan la Ley 1429 y la SAS. Las prestaciones sociales se pagan conforme al tiempo laborado por el trabajador, y se

calculan según el sueldo devengado por este, incluyendo, recargos nocturnos, dominicales y festivos, lo mismo que las comisiones, el auxilio de transporte y horas extras, si fuera el caso.

Lo anterior en términos del contrato de trabajo, ya que el contrato por servicios no implica nada más que el valor a pagarle al contratado y las condiciones que se pacten, esté está regulado por el Código Civil Elaborar un programa de seguridad industrial, salud ocupacional y reglamento de higiene para la empresa.

Principales beneficios que ofrece la asociación empresarial SAS:

- Los empresarios pueden fijar las reglas que van a regir el funcionamiento de la sociedad. Es posible, por ejemplo, contar con estatutos flexibles que se adapten a las condiciones y a los requerimientos de cada empresario.
- La creación de la empresa es más fácil. Una SAS se puede crear mediante documento privado, lo cual le ahorra a la empresa tiempo y dinero. La responsabilidad de sus socios se limita a sus aportes.

La empresa puede beneficiarse de la limitación de la responsabilidad de sus socios, sin tener que tener la pesada estructura de una sociedad anónima.

- Las acciones pueden ser de distintas clases y series. Pueden ser acciones ordinarias, acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, acciones con voto múltiple, acciones privilegiadas, acciones con dividendo fijo o acciones de pago. Es importante aclarar que las acciones de las SAS no pueden negociarse en bolsa.
- No se requiere establecer una duración determinada. La empresa reduce costos, ya que no tiene que hacer reformas estatutarias cada vez que el término de duración societaria esté próximo a caducar.

-
- El objeto social puede ser indeterminado. Las personas que vayan a contratar con la SAS, no tienen que consultar e interpretar detalladamente la lista de actividades que la conforman para ver si la entidad tiene la capacidad para desarrollar determinada transacción.
 - Por regla general no exige revisor fiscal. La S.A.S. solo estará obligada a tener revisor fiscal cuando los activos brutos a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos.
 - Mayor facilidad en la operación y administración. La S.A.S. no estará obligada a tener junta directiva, salvo previsión estatutaria en contrario. Si no se estipula la creación de una junta directiva, la totalidad de las funciones de administración y representación legal le corresponderán al representante legal designado por la asamblea.
 - El trámite de liquidación es más ágil. No se requiere adelantar el trámite de aprobación de inventario ante la Superintendencia de Sociedades.

9 ESTUDIO FINANCIERO

9.1 PRINCIPALES SUPUESTOS

Las proyecciones financieras de NANNY KIDS S.A.S. se hicieron de manera tal que se ajustaran de la mejor forma a la realidad y las condiciones actuales del mercado. Como el modelo de negocio es nuevo, no existen datos históricos para su realización, por lo que se procedió a realizar diversas consultas con expertos conocedores del tema, para poder tener los datos más exactos y así mismo realizar las respectivas proyecciones.

La proyección financiera es una herramienta, que nos permite ver en números el futuro de la empresa. En otras palabras, es la escenificación de una realidad posible, partiendo de una serie de supuestos que la sustentan.

Estos supuestos se sostienen sobre tres elementos básicos:

- **Histórico:** Informaciones compiladas a través que muestran el comportamiento tenido dentro de un período determinado. Y la manera en que se ha reaccionado ante las distintas situaciones, tanto de éxito como de fracaso.
- **Tendencias:** Es el comportamiento que se presume va a presentarse en el futuro
- **Tiempo:** Es el espacio o rango de tiempo sobre el cual se desarrollarán las actividades futuras.

9.1.1 Plan de inversión y sistema de financiamiento

Consiste en realizar un análisis de la situación económico-financiera de la empresa en el momento actual y en base a ello ver cuáles son las posibilidades o necesidades de inversión y de financiación que tiene la empresa para que

posteriormente y en función del resultado, actuar de una manera o de otra, es decir, llevar a cabo un tipo de estrategia u otra.²¹

9.1.1.1 Plan de inversión

El Plan de Inversión recoge los elementos materiales necesarios para el inicio y desarrollo de la actividad de la empresa. Recoge el listado exhaustivo de todos los elementos materiales que serán necesarios, su cuantificación económica y el momento en que se prevé su adquisición e incorporación a la empresa (las inversiones se pueden incorporar desde el principio o se pueden ir adquiriendo a lo largo de los primeros años de vida de la empresa).²²

Tabla 14 Inversión preoperativa

INVERSION PREOPERATIVA		
		%
Capital Social		
Aportes Socios	12.233.813	
inversion preoperativa		
Licencias	0	
notaria	122.338	1,00%
estampilla	61.169	0,50%
registro en camara de comercio	367.014	3,00%
subtotal gastos legales	550.522	
ADECUACIONES	2.963.183	
total gastos preoperativos	3.513.705	
Amortizacion 5 años	702.741	

²¹ MytripleA. Blog. Plan de inversión y financiación. Los pasos a tener en cuenta, (2016) Obtenido en: <https://www.mytriplea.com/blog/plan-de-inversion-financiacion-pasos/>

²² Aje jóvenes empresarios. Creación de empresa. España: 2014. P 3. Obtenido en: <http://www.ajeasturias.com/wp-content/uploads/2014/04/el-proceso-de-emprender.pdf>

Tabla 15 Adecuaciones

ADECUACIONES			
DETALLE	CANTIDAD	VR. UNITARIO	VR. TOTAL
Reparaciones	1	600.000	600.000
Pintura	1	300.000	300.000
Instalaciones Electricas	3	150.000	450.000
Instalaciones Aires Acondicionados	3	150.000	450.000
Instalaciones Telefónicas	3	70.000	210.000
Avisos	1	953.183	953.183
TOTALES			2.963.183

Tabla 16 Inversión inicial

INVERSIÓN INICIAL		
DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Activos Fijos	3.720.900	17%
Capital de trabajo	15.077.132	68%
Gastos Pre-operativos	3.513.705	16%
Total Inversión Inicial	22.311.737	100%

17 Inversión inicial

BALANCE GENERAL INICIAL					
Activos		Pasivos		Pasivos y patrimonio	Activos
Activo Corriente	15.077.132	Prestamo	10.077.924	45%	68%
Activo Fijo	3.720.900				17%
Diferidos	3.513.705	Patrimonio			16%
		Capital	12.233.813	55%	
Total Activo	22.311.737	Total Pasivo y Patrimonio	22.311.737	100%	100%

En la tabla anterior se encuentran todas las necesidades requerimientos de la empresa para que pueda funcionar sin ningún problema, la inversión total en activos corrientes es de \$ 15.077.132 activos fijos en \$ 3.720.900 más una inversión diferida de \$ 3.360.552 (que equivalen a los gastos de puesta en marcha de la empresa) da como resultado una inversión total de \$ 22.311.737

9.1.1.2 Sistema de financiamiento

Luego de la elaboración del plan de inversión es necesaria la elaboración de un plan o sistema de financiación, donde se determine cuáles serán las fuentes de

las que obtengas los recursos que necesitas y la forma y los plazos de devolución de la financiación ajena. Para Nanny kids será el siguiente:

Tabla 18 Sistema de financiamiento

Valor del Credito	P	10.077.924
Tasa de Interes EA	ip	25,00%
Frecuencia de Pago	m	5
Numero Total de Cuotas	$N=n*m$	5
Cuota fija de Pago	$C=(p*ip)/(1-(1+ip)^{-n})$	3.747.443

N° de Cuota o del Periodo	Saldo Adeudado al inicio del Periodo	Intereses del Periodo	Abono a la Deuda del Periodo	Cuota fija de Pago	Saldo Adeudado al final del Periodo
1	10.077.924	2.519.481	1.227.962	3.747.443	8.849.962
2	8.849.962	2.212.490	1.534.953	3.747.443	7.315.009
3	7.315.009	1.828.752	1.918.691	3.747.443	5.396.318
4	5.396.318	1.349.080	2.398.364	3.747.443	2.997.955
5	2.997.955	749.489	2.997.955	3.747.443	0

Tabla 19 Sistema de financiamiento

RECUPERACION DEL CAPITAL DE TRABAJO		
AÑOS	VR. CAPITAL DE TRABAJO	INCREMENTO
0	15.077.132	
1	15.830.989	753.857
2	16.622.538	791.549
3	17.453.665	831.127
4	18.326.348	872.683
5	14.661.079	

Tabla 20 Amortización de diferidos

TABLA AMORTIZACIÓN DIFERIDOS		
VALOR DEL DIFERIDO	3.513.705	
TIEMPO DE DEPRECIACIÓN	5	
GASTO ANUAL DEPR.	702.741	
Vida Util Años	Gto anual	Saldo
0		3.513.705
1	702.741	2.810.964
2	702.741	2.108.223
3	702.741	1.405.482
4	702.741	702.741
5	702.741	0

9.1.2 Ingreso, proyección de ventas

La Estimación de flujos de efectivo o de ventas se realiza para hacer una proyección de lo que se espera recibir en un futuro.

Primero se hace la proyección de ingresos a un año, luego para calcular los ingresos que Nanny kids tendrá los cinco primeros años, se ha tenido en cuenta todos los servicios que se prestan y se ha hecho una ponderación de los niños por cuidar que podrían contratar cada uno de ellos por año.

Tendrá un incremento por año del 2% teniendo en cuenta el incremento en costo de la inflación.

Esta ponderación se ha realizado de la siguiente manera:

Tabla 21 Ingresos proyectados a 5 años

INGRESOS						
NOMBRE DEL PRODUCTO	Cantidad Anual	Cantidad semestral	Costo Unitario	Valor Unitario venta	Ingreso Anual	Costo Anual
Niñeras en Hoteles	1.125	563	34.827	48.757	54.852.159	39.180.113
Niñeras en Casa	1.125	563	150.821	211.149	237.543.056	169.673.612
Niñeras en Eventos	1.125	563	34.827	48.757	54.852.159	39.180.113
TOTAL	3.375	1.688			54.852.159	39.180.113
Incremento costo Inflacion	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	3,5%	
% Incremento Ventas (.E.M)	2%	2%	2%	2%	2%	
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	
CANTIDADES	3.375	3443	3512	3582	3654	
PRECIO	48.757,47	50.464,00	52.230,00	54.058,00	55.950,00	
COSTO	34.826,77	36.046,00	37.308,00	38.614,00	39.965,00	

IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO					
	Tarifa	Base	Impuesto		
Industria y comercio	0,8%	\$ 164.556.476	\$ 1.316.452		
Registro Nacional del Turismo					
Total Impuesto			\$ 0		
		3,5%			
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos de Servicios					
Niñeras en Hoteles	54.852.159	57.915.851	61.143.920	64.545.252	68.147.100
Niñeras en Casa	54.852.159	57.915.851	61.143.920	64.545.252	68.147.100
Niñeras en Eventos	54.852.159	57.915.851	61.143.920	64.545.252	68.147.100
TOTAL	164.556.476	173.747.552	183.431.760	193.635.756	204.441.300
Costos de los Servicio					

9.1.3 Compra de materia prima e insumos

Tabla 22 Materia prima e insumos

MATERIALES PARA ACTIVIDADES			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
TIJERAS	10	2000	20000
CRAYONES	5	6000	30000
COLORES	5	6000	30000
TEMPERAS	5	6000	30000
DELANTALES	10	2500	25000
PINCELES	10	1000	10000
HOJAS EN BLANCO	2	8500	17000
HOJAS DE DIBUJOS	2	20000	40000
PISTOLA DE SILICONA	3	5000	15000
BARRAS DE SILICONA	30	500	15000
COLBON	5	2000	10000
ESCARCHAS	1	7000	7000
TOTAL			249.000
JUEGOS Y MATERIAL DIDACTICO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
CUENTOS INFANTILES	10	10000	100000
BLOQUES LEGO	2	30000	60000
ROMPECABEZAS	6	10000	60000
ULA ULAS	4	5000	20000
PELOTAS	1	35000	35000
MATERIALES PARA JUGUETES RECICLABLES	15	27000	405000
TOTAL			680.000

9.1.4 Gastos administrativos por nomina

Tabla 23 Proyección de nomina

PROYECCION NOMINA														
					8,50%	12%		9%	8,33%	1%	8,33%	4,17%		
% arp	Nombre	Sueldo Básico	Sub. Transporte	Total devengado	EPS	AFP	ARL	Parafisca I	Cesantías	Intereses /Cesantías	Prima	Vacaciones	Dotación	Total
0,52%	Gerente	1.800.000	84.000	1.884.000	153.000	216.000	9.396	162.000	156.937	1.569	156.937	74.970	50.500	2.885.310
0,52%	Administrativa y Contable	781.242	84.000	865.242	66.406	93.749	4.078	70.312	72.075	721	72.075	32.539	50.500	1.327.695
	Total Admón	2.581.242	168.000	2.749.242	219.406	309.749	13.474	232.312	229.012	2.290	229.012	107.509	101.000	4.193.005
	Ventas													
0,52%	Ejecutiva Comercial	600.000	84.000	684.000	51.000	72.000	3.132	54.000	56.977	570	56.977	24.990	50.500	1.054.146
	Total Ventas	600.000	84.000	684.000	51.000	72.000	3.132	54.000	56.977	570	56.977	24.990	50.500	1.054.146
	Buata													
	Produccion													
2,44%	Operario	781.242	84.000	865.242	66.406	93.749	19.031	70.312	72.075	721	72.075	32.539	33.500	1.325.648
2,44%	Operario	781.242	84.000	865.242	66.406	93.749	19.031	70.312	72.075	721	72.075	32.539	33.500	1.325.648
	Total Produccion	1.562.484	168.000	1.730.484	132.811	187.498	38.062	140.624	144.149	1.441	144.149	65.077	67.000	2.651.296
	Total Gasto de Personal	4.743.726	420.000	5.163.726	403.217	569.247	54.668	426.935	430.138	4.301	430.138	197.576	218.500	7.898.448

DOTACIÓN ADMINISTRATIVOS					
DOTACION	CANTIDAD	FRECUENCIA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR MES
CAMISA	3	2	45.000	270.000	
PANTALON	3	2	56.000	336.000	
				0	
Total			101.000	606.000	50.500

DOTACIÓN OPERADORES					
DOTACION	CANTIDAD	FRECUENCIA	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR MES
UNIFORME ANTI	1	2	60.000	120.000	
GUANTES	1	12	7.000	84.000	
TAPABOCAS	1	12	5.500	66.000	
MORRAL	1	1	120.000	120.000	
CARNET	1	1	12.000	12.000	
Total			204.500	402.000	33.500

9.1.5 Gastos fijos y suministros

Tabla 24 . Gastos operacionales

GASTOS OPERACIONALES						
DETALLE	ADMON	VENTAS	Produccion - cif	TOTALES	COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
Gasto de personal	4.193.005	1.054.146	2.651.296	7.898.448	5.247.151	2.651.296
Honorarios	1.100.000			1.100.000	1.100.000	
Impuestos		0		0	0	
Arriendos	325.000			325.000	325.000	
Seguros	200.000			200.000	200.000	
Servicios	680.000			680.000	680.000	
Publicidad	600.000			600.000	600.000	
Diversos	70.000			70.000	70.000	
Subtotal gastos	7.168.005	1.054.146	2.651.296	10.873.448	8.222.151	2.651.296
Depreciacion	44.090			44.090	44.090	
Amortizacion	58.562			58.562	58.562	
Total depreciacion y amortizacion	102.652			102.652	102.652	
Total gastos operacionales	7.270.657	1.054.146	2.651.296	11.078.751	8.427.455	2.651.296
Gastos financieros	2.519.481	0	0	2.519.481	2.519.481	0
Papeleria	549.900			549.900	549.900	
Insumos			929.000	929.000	929.000	
TOTAL GASTOS	10.340.038	1.054.146	3.580.296	15.077.132	12.425.836	2.651.296

Tabla 25 . Proyección de gastos operacionales a 5 años

PROYECCION DE GASTOS OPERATIVOS					
		3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
DETALLE	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
ADMINISTRATIVO	14.045.480	14.466.845	14.900.850	15.347.876	15.808.312
Depreciacion	44.090	45.413	46.775	48.178	49.624
Amortizacion	58.562	58.562	58.562	58.562	58.562
TOTALES	14.148.132	14.570.819	15.006.187	15.454.616	15.916.497
FINANCIEROS	2.519.481	2.212.490	1.828.752	1.349.080	749.489

Tabla 26 . Proyección de gastos operacionales a 5 años

PROYECCIÓN DE PASIVOS CORRIENTES					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Cuentas por pagar	10%				
proveedores	11.148.000	11.538.180	11.942.016	12.359.987	12.792.586
obligaciones laborales	7.898.448	8.056.417	8.217.545	8.381.896	8.549.534

Tabla 27 Gastos financieros

GASTOS FINANCIEROS	
Ventas pagos tarjetas	0%
Comisiones tarjetas	3,50%
Ventas tarjetas	0
FINANCIEROS	
CHEQUERA	150.000
BANCA VIRTUAL	46.000
4*1000	530.470
COMISIONES	0
Interes financieros	2.519.481
Total	3.245.951

9.2 EVALUACIÓN DEL PROYECTO

9.2.1 Presentación estado de resultados (P&G)

De acuerdo con la estructura y el análisis realizados se presenta a continuación el estado de resultados del primer año de funcionamiento del proyecto Nanny Kids y proyectado a los siguientes cinco años.

Tabla 28 . Gastos financieros

Estado de Resultado Proyectado					
	Año1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos de ventas	\$ 164.556.476	\$ 173.747.552	\$ 183.431.760	\$ 193.635.756	\$ 204.441.300
Costos de ventas	\$ 117.540.340	\$ 124.106.378	\$ 131.025.696	\$ 138.315.348	\$ 146.032.110
Utilidad bruta en venta	\$ 47.016.136	\$ 49.641.174	\$ 52.406.064	\$ 55.320.408	\$ 58.409.190
Gastos Operacionales	\$ 14.148.132	\$ 14.570.819	\$ 15.006.187	\$ 15.454.616	\$ 15.916.497
Utilidad Operacional	\$ 32.868.004	\$ 35.070.355	\$ 37.399.877	\$ 39.865.792	\$ 42.492.693
Gastos Financieros (intereses)	\$ 2.519.481	\$ 2.212.490	\$ 1.828.752	\$ 1.349.080	\$ 749.489
Utilidad Antes de Impuestos	\$ 30.348.523	\$ 32.857.864	\$ 35.571.125	\$ 38.516.713	\$ 41.743.204
Provisión de Impuestos	\$ 10.015.013	\$ 10.843.095	\$ 11.738.471	\$ 12.710.515	\$ 13.775.257
Utilidad Neta	\$ 20.333.510	\$ 22.014.769	\$ 23.832.654	\$ 25.806.197	\$ 27.967.947

9.2.2 Flujo de efectivo o caja

Para la evaluación económica, se realizó la proyección de flujos de caja tomando como referencia los valores del estado de resultados y las proyecciones realizadas en las ventas y gastos estimados.

Los siguientes son los supuestos que se utilizan en el análisis del flujo de caja, e incluyen las variables de venta, la inversión inicial y los costos fijos y variables.

Tabla 29 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA PROYECTADO						
Detalles	0	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
Utilidad Neta		20.333.510	22.014.769	23.832.654	25.806.197	27.967.947
Gastos no Desembolsables						
Depreciación		529.080	555.534	583.311	612.476	643.100
Diferidos						
Valor Libro Activo Fijo						3.215.500
Recuperación Capital de trabajo						14.661.079
Pago a Capital(Prestamo)		3.747.443	3.747.443	3.747.443	3.747.443	3.747.443
Inversiones en Capital de Trabajo		753.857	791.549	831.127	872.683	
Inversion Inicial						
Activo Fijo						
Capital de Trabajo						
Diferidos						
Prestamos						
Flujo total de Caja Neto	22.311.737	17.869.004	19.614.409	21.499.648	23.543.914	42.740.182

9.2.3 TIR, VPN. Punto de equilibrio, relación costo/beneficio y recuperación de la inversión

TIR

La tasa interna de retorno del proyecto (TIR) es del 87%. Esto se interpreta como la rentabilidad de los fondos que realmente se encuentran invertidos en el proyecto.

VPN

Una vez proyectado el flujo de caja libre, se estimó el Valor Presente Neto (VPN) del proyecto, para analizar si este proyecto genera valor.

El VPN es un indicador de rentabilidad, que iguala en el período cero los flujos de caja, descontados de acuerdo con el costo de capital del inversionista, con el de los egresos. Cuando el VPN es > 0 , significa que el proyecto genera un beneficio

adicional al que genera las oportunidades convencionales o una ganancia neta con respecto al costo de financiación (Serrano, 2004).

La fórmula es:

$$VPN = -I_0 + \sum_{t=1}^n \frac{FCL_t}{(1+i)^t}$$

Donde:

FCL t= Flujo de caja neto en cada período

i= Tasa de descuento

I₀ = la inversión inicial

Si el VPN > 0, la evaluación financiera es positiva, dando lugar a que el proyecto se adelante.

Si el VPN < 0, el proyecto no debe adelantarse.

Si el VPN = 0, es indiferente para el inversionista adelantar esta u otra alternativa de similar riesgo.

El valor presente neto (**VPN**), obtenido de traer a valor presente los flujos de caja descontados a una tasa del **\$ 63.796.753**, o tasa de oportunidad, menos la inversión inicial

ESTRUCTURA Y COSTO DEL CAPITAL					
FLUJO DE CAJA					
-22.311.737	17.869.004	19.614.409	21.499.648	23.543.914	42.740.182
0	1	2	3	4	5

Tabla 30 Indicadores de rentabilidad

TASA DE OPORTUNIDAD	12%	
INVERSION	\$ 22.311.737	
VPI	\$ 86.108.490	
VPE	\$ 22.311.737	
VPN	\$ 63.796.753	
TIR	87%	
TIRM	47,69%	
PRI	15	MESES
CAUE	\$ 28.544.380	

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio (también denominado punto muerto o umbral de rentabilidad) representa el nivel o cifra de ventas que, para un precio determinado, ofrece cobertura a los costes fijos y variables, de forma que las unidades vendidas por encima de ese punto constituyen beneficios para la empresa. Por tanto la empresa, si se sitúa en el punto de equilibrio, ni pierde ni gana. Es obvio que este ratio constituye un indicador de capital importancia para el emprendedor.

Tabla 31 Punto de equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO							
	Cantidad	%	Precio de venta	Costo Variable	M.C.U.	M.C.P.	P.E. por producto
Niñeras en Hoteles	1.125	33,3%	48.757	34.827	13.931	4.644	348
Niñeras en Casa	1.125	33,3%	211.149	150.821	60.328	20.109	348
Niñeras en Eventos	1.125	33,3%	48.757	34.827	13.931	4.644	348
TOTALES	3.375	100,0%					1.044
COSTO FIJO	3.524.900						
Punto Equilibrio General	1.044						

9.2.4 Otros Indicadores Financieros Rentabilidad del patrimonio

La rentabilidad del patrimonio muestra cómo se comportó la utilidad neta de la empresa respecto al patrimonio. Matemáticamente se formula como la razón entre la utilidad neta y el patrimonio.

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Tabla 32 Indicadores de rentabilidad

INDICADORES DE RENTABILIDAD					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Rentabilidad del Activo	25,99%	13,16%	9,45%	7,82%	6,96%
Rentabilidad del patrimonio	62,44%	40,33%	31,20%	26,30%	23,31%

Lo anterior nos permite concluir que la rentabilidad del patrimonio bruto para el año 1 será del 62,44 %; es decir, que se espera un aumento en la rentabilidad de la inversión de los socios, originado por el incremento de las valorizaciones de la empresa.

9.2.5 Análisis de riesgo financiero

Tabla 33 Indicadores de riesgo financiero

INDICADORES DE RIESGO FINANCIERO					
	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
RIESGO OPERACIONAL	32,07%	31,28%	29,63%	28,07%	26,59%
RIESGO FINANCIERO	7,67%	6,31%	4,89%	3,38%	1,76%
GAF	108%	107%	105%	104%	102%

Riesgo operacional

El riesgo operacional es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos, la empresa inicialmente el alto, sin embargo al continuar la operación de la empresa la generación de utilidades el riesgo va disminuyendo año tras año.

Riesgo financiero

El riesgo financiero hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión derivada de la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras como el pago de los intereses y la amortización de las deudas. Es decir, el riesgo financiero se deriva de un único factor:

Las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. En este caso la empresa tiene un riesgo financiero bajo y año tras año de acuerdo a sus resultados va disminuyendo significativamente.

Grado de apalancamiento

Grado de Apalancamiento Financiero, quiere decir que la empresa pueda generar suficientes utilidades para apalancar su operación sin necesidad de fuentes externas. En este caso es positivo para la empresa Nanny Kids teniendo valor por encima del 100%

9.2.6 Balance general proyectado

Tabla 34 Indicadores de riesgo financiero

BALANCE GENERAL PROYECTADO						
Balance General	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
caja y banco	15.077.132	32.868.004	35.070.355	37.399.877	39.865.792	42.492.693
deudores		27.164.861	114.335.113	197.154.535	272.863.334	342.019.091
socios						
total deudores						
inventario		11.148.000	11.538.180	11.942.016	12.359.987	12.792.586
gastos pagados por ant.						
Total activos corriente	15.077.132	71.180.865	160.943.648	246.496.428	325.089.113	397.304.370
equipos de oficina	2.151.000	2.151.000	2.151.000	2.151.000	2.151.000	2.151.000
equipos de computacion y com.	1.569.900	1.569.900	1.569.900	1.569.900	1.569.900	1.569.900
Depreciacion acumulada		529.080	555.534	583.311	612.476	643.100
Total propiedad planta y equ	3.720.900	4.249.980	4.276.434	4.304.211	4.333.376	4.364.000
Diferidos	3.513.705	2.810.964	2.108.223	1.405.482	702.741	0
Total activo no corriente	7.234.605	7.060.944	6.384.657	5.709.693	5.036.117	4.364.000
Total activo	22.311.737	78.241.811	167.328.304	252.206.121	330.125.230	401.668.370
PASIVOS						
proveedores		11.148.000	11.538.180	11.942.016	12.359.987	12.792.586
socios						
costos y gastos por pagar		7.763.066	14.466.845	14.900.850	15.347.876	15.808.312
impuestos por pagar		10.015.013	10.843.095	11.738.471	12.710.515	13.775.257
obligaciones laborales		7.898.448	8.056.417	8.217.545	8.381.896	8.549.534
provisiones y pasivos estimados			60.526.666	123.629.525	180.206.112	227.006.454
Total pasivos corrientes		36.824.527	105.431.203	170.428.408	229.006.386	277.932.143
obligaciones finan. A largo plazo	10.077.924	8.849.962	7.315.009	5.396.318	2.997.955	3.747.443
otros pasivos						
Total pasivos no corriente	10.077.924	8.849.962	7.315.009	5.396.318	2.997.955	3.747.443
Total pasivo	10.077.924	45.674.488	112.746.212	175.824.726	232.004.340	281.679.587
PATRIMONIO						
capital social	12.233.813	12.233.813	12.233.813	12.233.813	12.233.813	12.233.813
reservas			2.033.351	4.066.702	6.100.053	8.133.404
resultado del ejercicio		20.333.510	22.014.769	23.832.654	25.806.197	27.967.947
resultado del ejercicio anterior		0	18.300.159	36.248.226	53.980.827	71.653.620
Total patrimonio	12.233.813	32.567.323	54.582.092	76.381.395	98.120.890	119.988.784
Total pasivo y patrimonio	22.311.737	78.241.812	167.328.304	252.206.121	330.125.230	401.668.370

10 IMPACTO DEL PROYECTO

10.1 Impacto económico

Por medio de esta empresa se crearan nuevas plazas de trabajo, los mismos que contarán con un trabajo seguro y un sueldo digno, esto permitirá un crecimiento de los índices económicos: específicamente se generaran 3 empleos en el área comercial y administrativa, los cuales se integraran a la nómina de la empresa. Se contará con 2 niñeras las cuales contarán en un principio con un salario mínimo que se espera poder aumentar a medida que la empresa crezca y genere utilidades, un contador, un abogado que se contratarán por honorarios y una gerente que tendrá a su vez las funciones de representante legal. La administradora será una de las accionistas de la compañía. Impulso a la economía solidaria

La empresa pretende impulsar la economía del país generando beneficios tanto a los accionistas como a los trabajadores de esta y a la comunidad. Se espera que esta empresa crezca y pueda ser considerada como una gran empresa para el país que genere

10.2 Impacto social

Una enseñanza de buena calidad desde una edad temprana permite un mejor desempeño educativo y de las responsabilidades sociales

La educación es un factor vital para ampliar y mejorar las oportunidades de socialización y estimulación de los niños. Ayuda a disminuir las inequidades sociales, Y acompañada de otras políticas de inclusión social pueden mejorar la calidad de vida de la población.

Nanny kids busca generar un impacto positivo a la sociedad tomando la educación como agente de cambio y transformación que promueve el desarrollo, una mejora en la calidad de vida y el en el bienestar personal.

Por otro lado Nanny Kids impacta positivamente en el turismo como oferta turística complementaria como un argumento adecuado en pro de la diversificación de los mismos y que motivan a visitar dichos destinos al satisfacer las expectativas y necesidades de sus visitantes.

10.3 Impacto ambiental

Norma técnica NTS – TS sectorial colombiana 002 que estipula los requisitos de sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje

Política de sostenibilidad

El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:

- a.** Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;
- b.** Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;
- c.** Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.

De acuerdo a la NTS 002 y su política de sostenibilidad Nanny kids asume su responsabilidad y compromiso con la sostenibilidad como proveedor de servicios

para los hoteles mejorando los impactos ambientales, impartiendo buenas prácticas en el manejo de los residuos y el reciclado.

Nanny kids elabora gran parte de los juguetes utilizados en las actividades con materiales reciclados como botellas plásticas y cartón entre otros. Además Nanny Kids proporciona un cuidado y educación integral en las que imparte un manejo sustentable del ambiente a través de la formación e información sobre la problemática ambiental actual y el manejo eficiente de los recursos naturales que garantice el disfrute de estos tanto para las generaciones actuales como para las generaciones futuras.

Para Nanny Kids es importante generar una cultura de conservación del medio ambiente en los usuarios y clientes de los servicios ofrecidos, recalcando la importancia de la conservación de los recursos naturales y el sostenimiento de un ambiente sano y saludable para todos. Para nosotros el lograr involucrar y concientizar a uno dos o más personas, puede hacer la diferencia ambientalmente cuando el resultado sea la suma de todas las partes.

11 CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo al estudio y análisis del mercado se concluyó con ello, se podrá planificar toda su concepción, crear productos y servicios a ofrecer teniendo en cuenta la demanda y oferta en el mercado, fijar precios, y crear ideas para la promoción y distribución. Con el estudio de mercado se concluyó que se pueden establecer relaciones comerciales con hoteles de la ciudad bajo los criterios de una empresa bien constituida que pueda representar respaldo, calidad y confianza en el servicio a costo de promedio de \$20.000 por hora. Adicionalmente del cuidado infantil, les gustaría recibir servicios agregados, como estimulación temprana, cuidado de niños en condición de discapacidad y cuidado de adultos mayores entre otros.
- ✓ Técnicamente el servicio que se va a ofrecer es viable teniendo en cuenta que para este negocio, la ubicación no es un elemento fundamental, ya que las niñeras se desplazan hacia los hoteles o al domicilio de los clientes. Sin embargo inicialmente se acondicionara una pequeña oficina donde estarán los materiales utilizados para el desempeño de los colaboradores, logrando contar con la tecnología requerida y donde a su vez se podrán llevar a cabo capacitaciones o divulgación de información necesaria para un buen desempeño. Se contactara a proveedores potenciales que nos permita agregar valor a nuestro servicio a través de una relación sana, dinámica y eficiente en los procesos de compras, abastecimiento y servicio al cliente que a la vez genera una ventaja competitiva y de reducción de costos.
- ✓ En el estudio organizacional se logró un análisis estratégico en el que se consideró una serie de factores tanto internos como externos que influyen o en un futuro pueden influir sobre la estructura, el funcionamiento y la identidad de la organización. Una de las principales amenazas detectadas en la matriz DOFA es la desconfianza de los padres de dejar a los niños a cargo de extraños, sin embargo esta amenaza se puede neutralizar con calidad en el

servicio que a su vez asegurará la captación de clientes consecutivos, y posición en el mercado, de esto surge la necesidad de contar con un recurso humano altamente calificado y avaluado como el activo máspreciado de la empresa

- ✓ En el análisis legal, se identificó que existen las condiciones necesarias para desarrollar el negocio desde el punto de vista contractual y societario, logrando de esta forma obtener los beneficios de la Ley 1429 y los propios de la Sociedad por Acciones Simplificada SAS.

- ✓ Tras el estudio financiero se pudo constatar que los costos fijos mensuales no superan los \$12.425.836, la inversión inicial es de \$.22.311.737 de los cuales \$ 12.233.813 será el aporte de los socios y se solicitara un préstamo a un banco por \$ 10.077.924. En todos los periodos, se mantiene un flujo de caja alto, debido al gran volumen de ventas con gastos moderados. Razón que genera una tasa interna de retorno alta del 87% con un valor presente neto positivo que asciende a los \$ 63.796.753 lo que refleja una proyección favorable y demuestra que es factible y ventajoso para los inversionistas llevar a cabo el proyecto.

12 BIBLIOGRAFIA

- ✓ *El sector servicios en la región Bogotá – Cundinamarca. Cámara de Comercio de Bogotá. (2004) obtenido de:*
<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/handle/11520/18262>
- ✓ *Cámara de comercio Cartagena (2018) Informe económico de los municipios de la jurisdicción de la cámara de comercio de Cartagena de indias (2017). Obtenido de:*
http://www.ccccartagena.org.co/sites/default/files/informe_economico_jurisdiccion_ccc_2017.pdf
- ✓ *Ministerio de comercio industria y turismo (En enero aumento la llegada de visitantes extranjeros. (2018) Bogotá obtenido de::*
http://www.mincit.gov.co/publicaciones/40063/en_enero_aumento_la_llegada_de_visitantes_extranjeros
- ✓ *Redacción El Tiempo. Periódico digital el Tiempo. Los niños están en la ira de los hoteles (1996). Obtenido de:*
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-604228>
- ✓ *Revista digital Portafolio. En seis años el PIB del turismo creció 24 %. (2018). Obtenido de: 24%.http://www.portafolio.co/economia/en-seis-anos-el-pib-del-turismo-crecio-24-515062*
- ✓ *Caños Diana. Jacobo María Niñeras 24/7 estudio de factibilidad para una empresa virtual que ofrece servicios especializados de cuidado de niños, a domicilio trabajo de grado para optar por título en magister en Administración.(2013) Obtenido de:*
<https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/2472/Ca%C3%B1as%20Diana%202477%20estudio%20de%20factibilidad%20para%20una%20empresa%20virtual%20que%20ofrece%20servicios%20especializados%20de%20cuidado%20de%20ni%C3%B1os%20a%20domicilio%20trabajo%20de%20grado%20para%20optar%20por%20t%C3%ADtulo%20en%20magister%20en%20Administraci%C3%B3n.pdf>

[3%B3nS%C3%A1nchez_DianaCatalina_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=](#)

Y

- ✓ *Hein Catherine, Cassirer Naomi. Informe OIT “ Soluciones para el cuidado infantil en el lugar de trabajo” (2010) Obtenido de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_151190.pdf*
- ✓ *OCDE/CEPAL/CAF (2016), Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2017-es>*
- ✓ *Castro Gutiérrez, Mario Andrés, & Hernández vidal, Juanita. (2010). Los derechos de la infancia y la adolescencia en Colombia como sistema institucional. Universidad externado de Colombia: facultad de derecho edition 1, volumen 1, number 434, May. Obtenido de: <https://ideas.repec.org/b/ext/derech/434.html>*
- ✓ *Convención Americana sobre Derechos Humanos Suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana Sobre Derechos Humanos (B-32). San José, Costa Rica, del 7 al 22 de noviembre de 1969 Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*
- ✓ *Código de infancia y adolescencia, Ley 1098, 2006 , articulo 3*
- ✓ *Perez Mico, Rafael. (1996). Prácticas sociales. Teoría de las prácticas sociales, II, pag. 35-36*
- ✓ *Instituto colombiano de bienestar familiar – ICBF concepto 38 de 2012*
- ✓ *Kotler, Philip Diseño de la investigación. Diciembre del 2010. En: Blog [phlpktler](http://phlpktler.blogspot.com/). Disponible Obtenido de <http://phlpktler.blogspot.com/>*

-
- ✓ *Roberto Espinosa Estrategia, Marketing Posted 29 julio, 2013* Obtenido de: <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
 - ✓ *Juan Pablo Gomez Orozco, Asesor del despacho de Procurador General, Coordinador grupo relatoría. Bogotá*
 - ✓ *Gerencie Blog. Artículo. Características del contrato de servicios según la Corte constitucional (2018)* Obtenido de: <https://www.gerencie.com/caracteristicas-del-contrato-de-servicios-segun-la-corte-constitucional.html>
 - ✓ *MytripleA. Blog. Plan de inversión y financiación. Los pasos a tener en cuenta, (2016)* Obtenido en: <https://www.mytriplea.com/blog/plan-de-inversion-financiacion-pasos/>
 - ✓ *//www.gerencie.com/caracteristicas-del-contrato-de-servicios-segun-la-corte-constitucional.html*
 - ✓ *Aje jóvenes empresarios. Creación de empresa. España: 2014. P 3.* Obtenido en: <http://www.ajeasturias.com/wp-content/uploads/2014/04/el-proceso-de-emprender.pdf>
 - ✓ *Ortega Mosquera, Consuelo Alicia, Novillo Sánchez y Tanya Marianella. Creación de una agencia que brinde el servicio de niñeras a domicilio por horas en el cantón milagro. 2012* obtenido de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/1063>
 - ✓ *Bohórquez Basto, Kermin Lindzay; Maury Salas, Andrea Carolina; Olave Alean, Augusto Cesar. Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la prestación de servicios integrados de personal de atención doméstico y reparaciones en la ciudad de Barranquilla. 2012.* Obtenido en: <http://hdl.handle.net/11323/70>
 - ✓ *Hidalgo Vega, Martha Elena, Estudio del mercado para una empresa de suministro de nanas y/o niñeras a domicilio en la ciudad de Bogotá. 2007.* Obtenido en: <http://hdl.handle.net/10185/3119>



¡tu niñera de confianza!